

Kaisa Hartikainen, Aino Vuorijärvi,
Saila Pakarinen ja Minna Elomaa-Krapu (toim.)

MONIALAISTEN RATKAISUJEN TYÖKIRJA

SOSIAALI- JA TERVEYSALAN
ASIAKASTYÖHÖN

Monialaisten ratkaisujen työkirja sosiaali- ja terveysalan asiakastyöhön

© Metropolia Ammattikorkeakoulu ja tekijät 2022

Julkaisija

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Toimittajat

Kaisa Hartikainen, Aino Vuorijärvi, Saira Pakarinen ja Minna Elomaa-Krapu

Graafinen suunnittelu, kuvitus ja taitto

Riikka Käkelä-Rantalainen, Nettienkelit

Metropolia Ammattikorkeakoulun julkaisuja

OIVA-sarja 53

Helsinki 2022

ISBN 978-952-328-368-8 (pdf)

ISSN 2490-2055 (pdf)

www.metropolia.fi/julkaisut



Tämä teos on lisensoitu Creative Commons
Nimeä-EiKaupallinen-JaaSamoin 4.0
Kansainvälinen -lisenssillä.

Julkaisu on tuotettu Metropolian HyMy-kylässä, joka on osa *Asiakaslähtöiset hyvinvointi- ja terveyspalvelut* -innovaatiokeskittymää. Kirjoittajat ovat HyMy-kylässä tai sen palveluiden kehittämisen parissa työskenteleviä asiantuntijoita.

Työkirjan käyttäjälle

Sosiaali- ja terveysalan palveluiden uudistukset ja muuttuva asiakastyö haastavat ammattilaisia ja asiantuntijoita perustavanlaatuisella tavalla. Työkirjassa haasteeseen tartutaan monialaisella, ihmislähtöisellä ja ratkaisukeskeisellä otteella. Kirja on syntynyt uudenaikaisessa oppimis- ja kehittämissympäristössä Metropolia Ammattikorkeakoulun HyMy-kylässä. Kylän toiminnassa asiakastyötä ja palveluratkaisuja opiskellaan, toteutetaan ja kehitetään monialaisesti ja kestävästi, yhdessä kaupunkilaisten ja muiden toimijoiden kanssa.

Kirjan esittelemät tutkimusperustaiset ratkaisu- ja toimintatavat ovat HyMy-kylässä konkreettisesti koeltuja, mutta karttunut osaaminen on siirrettävissä ja sovellettavissa myös muualle onnistuneen asiakastyön toteuttamiseen tai sen oppimiseen. Siksi kirjan sisällöissä korostuvat erityisesti yhdessä oppimisen taidot ja alojen väliset rajat ylittävä osaaminen, kehittäjäkumppanuuden tematiikka ja myötäelävän kohtaamisen merkitys.

Kirjassa on viisi osaa ja viisi toimintaa uudistavaa keskeistä teemaa. Osissa avataan ensin sosiaali- ja terveysalan palveluiden päivittämisessä tarvittavia yhteisiä käsitteitä ja viedään ne sitten kiinni käytäntöön, osaksi tarvelähtöistä toimintaa ja monialaisia oppimistilanteita. Tuloksellisten tapausesimerkkien avulla tuodaan esiin, mitä, miksi ja miten oppimis- ja palvelutoimintaa on luotu ja kuinka siitä jatketaan. Kunkin osan tehtäväosiossa kirjan käyttäjälle tarjoutuu mahdollisuus reflektoida tarkasteltua teemaa oman osaamisensa ja työtehtäviensä lävitse. Tehtävien pohjat 1–5 ovat myös saatavilla täytettävänä versioina Theseus-tietokannasta. Työkirjan edetessä osa ja näkökulma kerrallaan kumuloiduvat myös kirjan käyttäjän monipuoliset ratkaisemisen taidot, jolle on käyttöä sekä asiakastyön osaamista hankittaessa että sitä vahvistettaessa.

Helsingissä 15.12.2022

**Kaisa Hartikainen, Aino Vuorijärvi, Saira Pakarinen
ja Minna Elomaa-Krapu**

Sisällys

Työkirjan käyttäjälle	3
<i>Minna Elomaa-Krapu</i>	6
Ammattikorkeakoulut tulevaisuuden osaamisen uudistajina	
<hr/>	
OSA I	11
<hr/>	
<i>Kaisa Hartikainen</i>	12
Monialaisuus mahdollistaa ihmislähtöiset ratkaisut sosiaali- ja terveysalalla	
Mitä monialaisuus on?	12
Monialaista osaamista ja konkreettista yhteistyötä tarvitaan sosiaali- ja terveyspalveluiden onnistuneeseen yhteensovittamiseen	14
Tulevaisuuden osaamisvaatimukset haastavat kehittämään ammattikorkeakoulu-pedagogiikkaa	16
<i>Saija Heinonen, Anna Puustelli-Pitkänen ja Merja Lahdenperä</i>	19
Tapausesimerkki: Senioripaku-toiminta	
<i>Kaisa Hartikainen</i>	26
Reflektiotehtävä: Toimijana monialaisessa verkostossa	
Lähteet	30
<hr/>	
OSA II	33
<hr/>	
<i>Anita Ahlstrand</i>	34
Ihmislähtöinen kehittäjäkumppanuus vahvistaa yhdenvertaista osallisuutta	
Mitä ihmislähtöinen kehittäjäkumppanuus on?	35
Ihmislähtöinen kehittäjäkumppanuus toimintakulttuurina vastaa sosiaali- ja terveyspalvelujen uudistustarpeeseen	37
Muuttuvan työelämän valmiudet ja osaaminen vahvistuvat kumppanuudessa ..	38
<i>Anita Ahlstrand ja Ulla Vehkaperä</i>	41
Tapausesimerkki: Valon seniorit – ryhmä media-alasta kiinnostuneille mielenterveyskuntoutujille	
<i>Anita Ahlstrand</i>	46
Reflektiotehtävä: Ihmislähtöisen kehittäjäkumppanuuden kompetenssireppuni	
Lähteet	50

OSA III	55
<hr/>	
<i>Eija Raatikainen ja Salla Pakarinen</i>	56
Tulevaisuuden haasteiden ratkaisijaksi kasvetaan yhdessä oppien	
Mitä transformatiivinen oppiminen on?	56
Maailmaa muutetaan yhdessä oppien	58
Transversaalit taidot ovat ratkaisujen löytämisen ydintaitoja	59
Kohti inhimillisesti kestävästä hyvinvointia	60
Yhdessä ja toisilta oppimisen mahdollisuudet	61
<i>Kaisa Hartikainen</i>	64
Tapausesimerkki: Konsultatiivinen työpajatoiminta	
<i>Eija Raatikainen ja Salla Pakarinen</i>	70
Reflektiotehtävä: Transversaalit taidot näkyviksi	
Lähteet	72
<hr/>	
OSA IV	75
<hr/>	
<i>Salla Pakarinen ja Eija Raatikainen</i>	76
Myötäelävä kohtaaminen varmistaa onnistuneen asiakaskokemuksen	
Mitä myötäelävä kohtaaminen on asiakaskokemuksena?	76
Kaikkien asiakkaiden saavuttaminen ja osallistaminen vaatii myötäelävää kohtaamista	79
Myötäelävän kohtaamisen taitoja voi kehittää harjoittelemalla	80
<i>Anna Sievers</i>	84
Tapausesimerkki: Kohtaamiskahvilatoiminta	
<i>Salla Pakarinen ja Eija Raatikainen</i>	90
Reflektiotehtävä: Onnistunut asiakkaan palvelupolku	
Lähteet	92
<hr/>	
OSA V	95
<hr/>	
<i>Ulla Vehkaperä</i>	96
Monipuoliset ratkaisemisen taidot luovat kestävästä tulevaisuutta	
Mitä ratkaisemisen taidot ovat?	96
Sosiaali- ja terveyspalvelujen kestävä tulevaisuus	99
Ratkaisemisen taitoja voi oppia monin eri tavoin	100
<i>Ulla Vehkaperä</i>	103
Tapausesimerkki: Tuettu keikkatyö	
<i>Ulla Vehkaperä</i>	108
Reflektiotehtävä: Ratkaisemisen taidot sosiaali- ja terveysalalla	
Lähteet	112

Ammattikorkeakoulut tulevaisuuden osaamisen uudistajina

Keskeisimmät sosiaali- ja terveysalan vaikuttavat haasteet ovat tällä hetkellä ilmastonmuutos, pandemiat ja ei-tarttuvat taudit, digitalisaatio, maahanmuutto, kaupungistuminen, syntyvyyden lasku, ikääntyminen sekä sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten saatavuus. Näiden haasteiden ratkaisemiseksi tarvitaan monialaisia yhteistoiminnallisia malleja ja alustoja. Muutoksessa oleva sosiaali- ja terveysala ja palveluiden voimakas digitalisoituminen edellyttävät uudenlaista ajattelua ja toimintaa sekä koulutuksessa että työelämässä. Uusia ratkaisuja ja uudenlaista osaamista tuotetaan vuorovaikutuksessa eri toimijoiden kesken sekä avoimeen tiedon jakamiseen ja yhdessä kehittämiseen pohjautuvan toimintakulttuurin kautta¹.

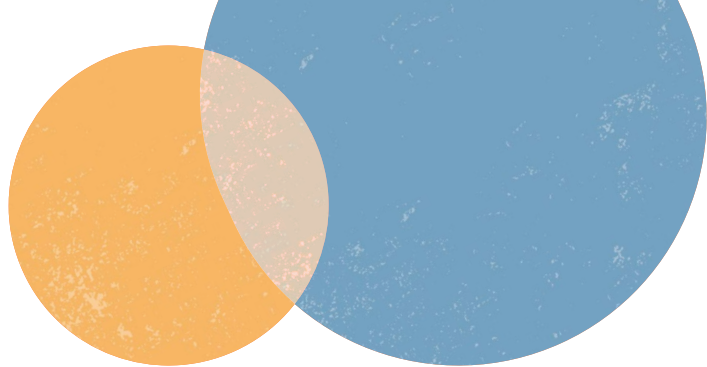
Korkeakoulujen tehtävänä on luoda kestävää osaamista ja hyvinvointia suomalaisen yhteiskuntaan. Yliopistojen roolissa keskeistä on tiedon tuottaminen tieteellisen tutkimuksen ja opetuksen keinoin. Ammattikorkeakoulujen rooli on tuottaa työelämän tarpeisiin osaajia sekä uudistaa elinkeinoelämää. Komplisoituvassa maailmassa ammattikorkeakouluilla on enenevässä määrin yhä merkittävämpi rooli myös tutkimus-, kehittämis- ja innovaatiotoiminnassa sekä jatkuvan oppimisen yhdistämisessä siihen. Puhutaankin TKIO:sta. Kirjainyhdistelmä TKIO on varsin merkityksellinen ammattikorkeakouluissa, mutta myös aloitavien hyvinvointialueiden strategioissa. Kapeimmillaan TKIO nähdään tutkimus-, kehitys- ja innovaatiotoiminnan opinnollistamisena. Sana opinnollistaminen vie helposti huomion TKIO:n määrällisiin tavoittei-

siin eikä laaja-alaiseen osaamisen kehittämiseen yli organisaatorajojen kuten pitäisi.

Suomen hallituksen hyväksymän kansallisen tutkimuksen, kehittämisen ja innovaatioiden tiekartan tavoitteena on mahdollistaa TKI-toiminnan vaikuttavuuden ja hyvinvoinnin kasvu kestävästi. Keskeistä on kehittää myös TKIO:ta niin, että se vahvistaa osaamista, kumppanuuksia ja julkista sektoria Suomessa. Enää ei riitä, että osaamista kehitetään vain tutkintoja tuottamalla, vaan tarvitaan uusia innovatiivisia ratkaisuja, joissa kumppanuuksien avulla voidaan tukea samanaikaisesti korkeakouluhyönteisön, työelämän ja kansalaisten osaamisen kehittämistä².

On selvää, että tulevaisuuteen katsova ammattikorkeakoulu uudistaa rohkeasti omaa toimintaansa ja ottaa vahvasti oman roolinsa kestäväen tulevaisuuden rakentajana ja uudistajana. Suomessa sosiaali- ja terveysalan palvelujärjestelmä on ollut jo pitkään muutoksessa, ja uudet hyvinvointialueet ovat vasta käynnistymässä. Hyvinvointialueiden tulee vastata moninaisen väestön tarpeisiin laadukkailla ja luottamusta herättävillä palveluilla. Ammattikorkeakoulujen on kyettävä ennakoimaan osaamistarpeen muutos ja ratkaistava se, miten tulevaisuuden osaamista voidaan tuottaa monialaisesti regulaatio-säädelyjen sosiaali- ja terveysalan tutkintojen opetussuunnitelmien sisällä.

Tämän kirjan aloittaa artikkeli *Monialaisuus mahdollistaa ihmislähtöiset ratkaisut sosiaali- ja*



terveysalalla. Artikkelin avaa monialaisuuden käsitettä ja merkitystä ammattikorkeakouluille myös konkreettisen esimerkin avulla. Moniammatillisuuden ja monialaisuuden käsitteet kulkevat keskustelussa usein virheellisesti synonyymeinä. Moniammatillisuus on jo olemassa oleva yhteistyön muoto sosiaali- ja terveysalalla, mutta monialaisuus on paljon vaativampi ja eniten kestävä tulevaisuuden hyvinvointia ihmisille tuottava toimintamalli. Monialaisuuden mukaan ottaminen systeemisesti uusien hyvinvointialueiden palveluiden keskeiseksi toimintamalliksi tuottaisi laadukkaita ja ihmislähtöisiä palveluita kansalaisille. Lisäksi se mahdollistaisi TKI-tiekartan kumppanuuksiin kytkettävien ekosysteemimäisten palvelupolkujen syntyminen sosiaali- ja terveyshuollon asiakkaille. Toiminta ei siis voi enää pitäytyä pelkästään moniammatillisuuden vahvistamiseen, vaan sitä tulisi laajentaa poikkihallinnollisen monialaisuuden saumattoman yhteistyön rakentamiseen sekä ihmisten hyvinvointi- ja terveyspalveluiden tuottamiseen resurssiwiseasti kumppanuuksiin perustuen. Myös korkeakoulujen pedagogisten ratkaisujen tulisi rakentua monialaisuuden näkökulmasta, jotta tulevaisuuden sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset saavat poikkihallinnolliseen yhteistyöhön valmiudet jo koulutuksen aikana.

Jotta ammattikorkeakoulut voivat toimia aktiivisesti haasteiden ratkaisijoina, on syytä myös pohtia, millaisin pedagogisin valinnoin korkeakouluissa tuotetaan osaamista työelämälle. Tulevaisuudessa tarvitaan palveluosaamista,

jonka tulee olla eettistä, kestävä ja vastuullista. On selvää, että sosiaali- ja terveydenhuollossa sekä korkeakouluissa tarvitaan sekä sosiaali- ja terveysalaa toisiinsa integroivaa opetusta että poikkihallinnollista näkemystä. Poikkihallinnollinen lähestymistapa edellyttää korkeakouluilta kyvykkyyttä ihmislähtöisten pedagogisten toimintaperiaatteiden valintaan. Kirjan toisen osan teksti *Ihmislähtöinen kehittäjä-kumppanuus vahvistaa yhdenvertaista osallisuutta* tapausesimerkkeineen avaa oivallisesti, miten ihmislähtöinen toimintatapa parhaimmillaan tuottaa hyvää sekä opettajille, opiskelijoille, järjestöille että asiakkaille. Pedagogisten ratkaisut ovat aina myös arvovalinta. Se, millaisen oppimis- ja toimintaympäristön luomme, kulke käsi kädessä myös hyvän ja laadukkaan palvelujärjestelmän tuottamisen kanssa. Sosiaali- ja terveysalan oppimisen tulisi tapahtua erilaisten ihmisten välisen vuorovaikutuksen, yhteisöön integroitumisen sekä sosiaali- ja terveysalan ajankohtaisiin ilmiöihin syventymisen kautta korkeakouluorganisaation arjessa. Monialaisessa ympäristössä tapahtuvan oppimisen mahdollistaminen tuottaa myös uudenlaista osaamista työelämään. Opiskelijat oppivat kliinisten ammattitaitojen lisäksi havainnoimaan ja ennakkoimaan muuttuvaa maailmaa sekä vaalimaan terveyden ja toimintakyvyn edistämistä myös ennakoimattomissa tilanteissa kaikkia väestöryhmiä huomioiden.³ Kehittäjäkumppanuudessa tapahtuva oppiminen mahdollistaa oppimisen, jossa palvelun käyttäjät ovat tasavertaisesti sekä oppimassa että opettamassa tulevaisuuden ammattilaisia sekä jo työelämässä olevia.

Tässä kirjassa esitetyt pedagogiset ratkaisut vaativat pitkäjänteistä ajattelun ja toimintatavan muutosta sekä korkeakoulussa että sosiaali- ja terveyspalveluiden tuottajien keskuudessa. Yhdessä tekeminen ja kulttuurinmuutos ovat ainoa keino selvittää yhdessä sosiaali- ja terveysalaan kohdistuvista haasteista. Sosiaalisten innovaatioiden aika on juuri nyt, mutta menestys vaatii yhdessä oppimista, yhdessä oivaltamista ja ratkaisujen tuottamista yhdessä, kuten kirjan kolmannen osan tekstissä *Ilmiöpohjaisten haasteiden ratkaisijaksi kasvetaan yhdessä oppien* tuodaan esille lukijalle myös esimerkin kautta. Uusien hyvinvointialueiden ja palveluratkaisujen tuottaminen edellyttää ammattilaisilta taitoa tunnistaa toistensa osaaminen sekä ymmärtää, miten jokainen voi itse omalla osaamisella täydentää toisten osaamista. Artikkelissa kirjoitetaan myös transversaaleista taidoista, jotka pienemmässä mittakaavassa tarkoittavat moniammatillista ja poikkihallinnollista yhteistyötä, poliittista ohjausta sekä päätöksentekoa. Hallinnon rajat ylittävä yhteistoiminta ja transversaalien taitojen paras mahdollinen käyttäminen tarkoittavat myös kansalaisten ottamista mukaan palveluiden kehittämiseen.

Palveluiden ja pedagogiikan kehittäminen monialaisesti ja aktiivinen haasteiden ratkaiseminen voivat muuttua helposti mekaanisiksi. Onkin syytä pitää sekä pedagogisissa valinnoissa että palveluiden kehittämisessä laajasti mukana arvokeskustelu. Sosiaali- ja terveysalalla jokaisen päätöksen, oli se sitten poliittinen tai pedagoginen, tulisi sisältää eettinen arvotarkastelu. Oppimis- ja palvelutilanteissa tulee huolehtia myös, että ihmisten kohtaamisosaaminen kulkee käsi kädessä muiden ammattitaitovaatimusten kanssa. Sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa asiakaskokemus al-

kaa myötäelävästä kohtaamisesta. Tämä vaade kohdistuu myös digitaalisiin palveluihin. Kirjan neljännen osan aloittava teksti *Myötäelävä kohtaaminen varmistaa onnistuneen asiakaskokemuksen* ja siihen liittyvä tapausesimerkki johdattavat lukijan tämän erittäin tärkeän aiheen äärelle.

Jotta kaikki edellä kuvattu on mahdollista, tulee yhä enemmän kiinnittää huomiota myös kaikilta sosiaali- ja terveysalalla toimivilta edellytettävään yhteiseen jaettuun soteosaamiseen. Valtioneuvosto nimittäin julkaisi jo vuonna 2018 raportin sosiaali- ja terveydenhuollon geneerisistä osaamistarpeista, jotka tulee huomioida koulutusten kehittämisessä. Tämä yhteinen sote-ammattilaisten osaaminen tarkoittaa muun muassa monialaista asiakastyöosaamista ja palveluosaamista, kyvykkyyttä palveluiden ja oman työn kehittämiseen sekä uudenlaista osaamista työntekijyyteen ja yhteistoiminnan muutososaamiseen liittyen. Esimerkiksi työntekijäosaaminen tarkoittaa työntekijän kykyä oman osaamisen kilpailuttamiseen, markkinointiin ja urakehityksen suunnitteluun.⁴ Tarvitaan siis jo ammattiin opiskelun aikana pedagogisia ratkaisuja, jotka tukevat opiskelijoiden monipuolisten ratkaisutaitojen kehittymistä. Kirjan viimeisen eli viidennen osan artikkelissa *Monipuoliset ratkaisemisen taidot luovat kestävää tulevaisuutta* tuodaan esimerkein esille, miten yrittäjämäisten asenteiden kehittämiseksi rakennetut opintojaksot mahdollistavat opiskelijoille oman osaamisen ja oman kilpailukyyn tarkastelun sekä kasvamisen kohti vastuunottamista omasta urakehityksestä. Myös kykyä kestävästi epävarmuutta kasvaa yrittäjyystaitoja opiskeltaessa, jolloin tämän kaltaiset opinnot yhdistettynä monialaiseen oppimisympäristöön edistävät myös taloudellisten toimintaedellytysten osaamista.

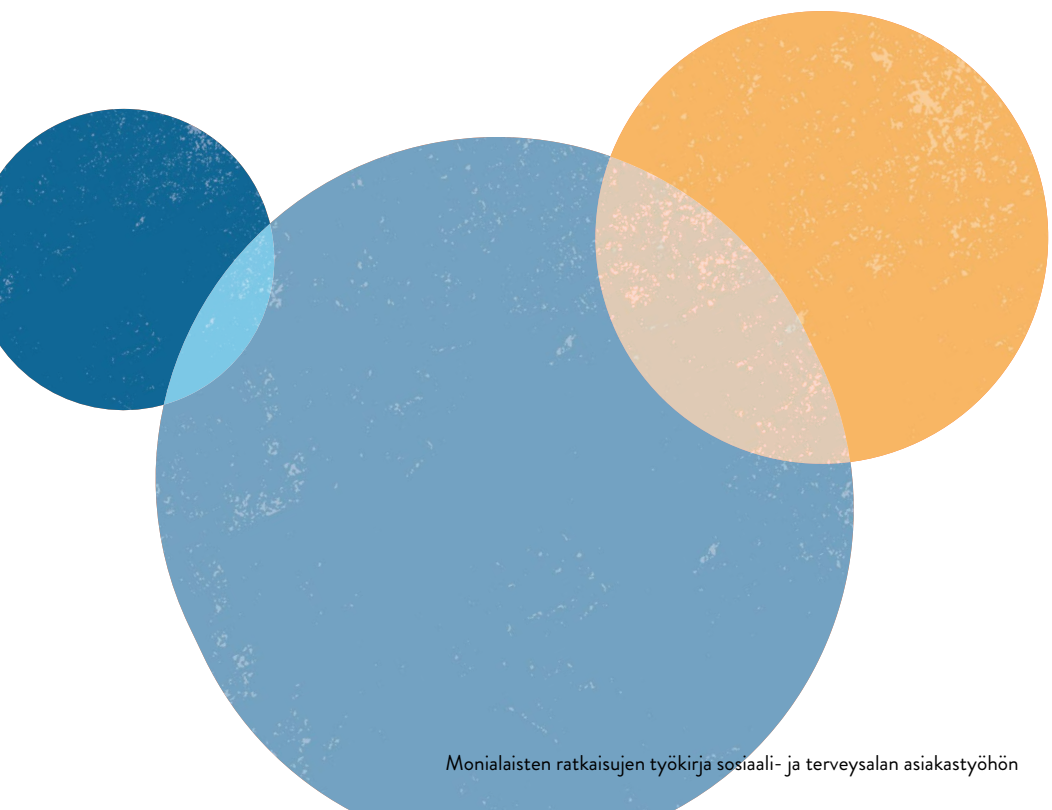
Tämän kirjan tarkoituksena on tuoda esille sekä ratkaisuja että mahdollisuuksia monialaisen pedagogiikan ja monialaisten palveluiden kehittämiseen. Kirja on tarkoitettu opiskelijoille, opettajille, ammattilaisille sekä uusien hyvinvointialueiden palvelujärjestelmien kehittäjille. Keskeisenä teemana pohditaan, miten pedagogisilla ratkaisuilla ja uusilla yhteis- toiminta- ja oppimisympäristöillä voimme mahdollistaa monialaisuuden, aidosti ihmislähtöisen palveluiden kehittämisen ja palveluosaamisen sekä miten palveluntuottajat ja käyttäjät voivat olla sekä asiantuntijoina että oppijoi-

na tasavertaisina kumppaneina. Ammatti- korkeakouluissa toimiville avautuu esimerkein, miten TKIO voi oikeasti toteutua uudenlaisen osaamisen mahdollistajana.

Rohkeutta ja intoa tulevaisuuden tekemiseen!

Minna Elomaa-Krapu

TtT, innovaatiojohtaja, *Asiakaslähtöiset hyvinvointi- ja terveyspalvelut*,
Metropolia Ammattikorkeakoulu



Lähteet

- 1 Kaihovaara, A., Haila, K., Noro, K., Salminen, V., Härmälä, V., Halme, K., Mikkilä, K., Saarnivaara, V.-P. & Pekkala, H. 2017. Innovaatioekosysteemit elinkeinoelämän ja tutkimuksen yhteistyön vahvistajina. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 28/2017. <https://tietokayttoon.fi/julkaisu?pubid=17801>
- 2 Tutkimus-, kehittämis- ja innovaatiotoiminnan tiekartta – Kestävän ja kehittyvän yhteiskunnan ratkaisuja tuottava Suomi. 2020. Valtioneuvosto. <https://okm.fi/documents/1410845/4449678/Tutkimus-,+kehitt%C3%A4mis-tja+innovaatiotoiminnan+tiekartta/259864dc-a31c-cbcf-30ad-e222724ccfa/Tutkimus-,+kehitt%C3%A4mis-tja+innovaatiotoiminnan+tiekartta.pdf/Tutkimus-,+kehitt%C3%A4mis-tja+innovaatiotoiminnan+tiekartta.pdf?t=1590137297000>
- 3 Nivala, E. & Rynnänen, S. 2019. Sosiaalipedagogiikka: kohti inhimillisempää yhteiskuntaa. Helsinki: Gaudeamus.
- 4 Kangasniemi, M., Hipp, K., Häggman-Laitila, A., Kallio, H, Karki, S., Kinnunen, P., Pietilä, A-M., Saarnio, R., Viinämäki, L., Voutilainen, A. & Waldén, A. 2018. Optimoitu sote-ammattilaisten koulutus- ja osaamisuudistus. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 39/2018. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-287-545-7>



Monialaisuus mahdollistaa ihmislähtöiset ratkaisut sosiaali- ja terveysalalla

I Vaatimukset monialaiselle yhteistyölle ovat sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksessa vahvasti läsnä. Palveluintegraatio haastaa uudenlaiseen, monialaisissa verkostoissa tapahtuvan yhteistyön tekemiseen, koska siinä organisaatio- ja sektorirajojen ylitykset ovat välttämättömiä. Toisaalta ihmislähtöisten palveluiden tuottaminen ja kehittäminen edellyttävät asiakkaan vahvaa läsnäoloa ja osallisuutta prosessien kaikissa eri vaiheissa. Vaatimukset uudenlaisille toimintatavoille heijastuvat myös sosiaali- ja terveysalan koulutusorganisaatioihin. Koulutuksen tulee tukea opiskelijoiden kasvua sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisiksi, joilla on hallussaan muuttuvan työelämän edellyttämä uudenlainen osaaminen vahvan substanssiosaamisen rinnalla. Nämä eri toimijatahoja koskettavat uudistamistarpeet edellyttävät tavoitteellista toimintakulttuurin muutosta sekä yhteistyöprosessien ja eri toimijoiden välisen yhteistyöosaamisen kehittämistä.

Monialaisen yhteistyön rakentamisen taustalla tulee olla jaettu ymmärrys, mitä monialaisuudella tarkoitetaan ja mitä sillä tavoitellaan eri toimijoiden näkökulmista. Toisaalta on löydettävä konkreettisia ratkaisuja, miten monialaista yhteistyötä ja sen edellyttämää osaamista rakennetaan pitkäjänteisesti sekä työelämän toimijoiden välillä että koulutuksen aikana opiskelijoiden välistä yhteistyötä vahvistaan. Tässä artikkelissa kuvataan, mitä monialaisuudella tarkoitetaan sosiaali- ja terveydenhuollossa ja alan koulutuksessa. Monialaisuutta käsitellään edellytyksenä sekä onnistuneelle sosiaali- ja terveydenhuollon

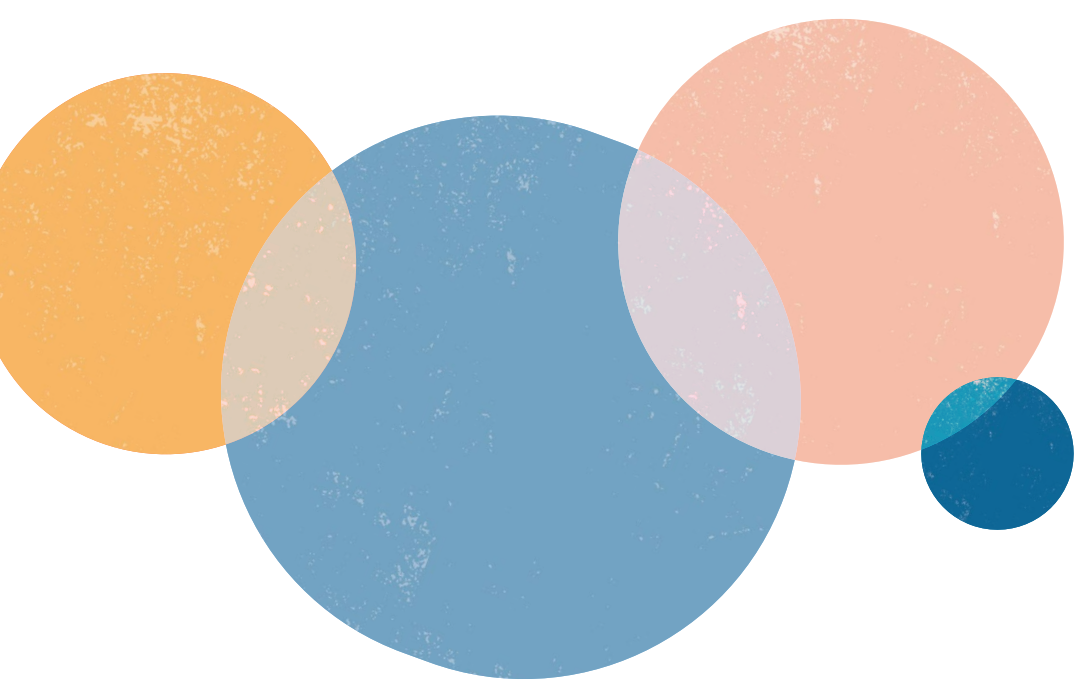
palveluintegraatiolle että haasteena tulevaisuuden työelämäosaamista vahvistavan pedagogiikan kehittämiseksi. Artikkelin jälkeen esitellään tapausesimerkinä Metropolia Ammattikorkeakoulussa toteutettu pedagoginen ratkaisu opiskelijoiden monialaisen yhteistyöosaamisen vahvistamiseksi. Osan lopussa on reflektioitehtävä, jonka avulla lukija voi pohtia omaa toimintaansa ja rooliaan monialaisessa verkostossa.

Mitä monialaisuus on?

Monialaisuus on eri toimijoiden välistä yhteistyötä yli sektori- ja tieteenalarajojen.

Monialaisuudella tarkoitetaan eri toimijoiden muodostamassa verkostossa rakentuvaa yhteistyötä ja yhdessä tekemistä, jossa korostuvat eri toimijoiden toisiaan täydentävien tietojen ja osaamisen integroiminen, jaettu asiantuntijuus sekä yhteiseen päämäärään sitoutuminen. Eri sektoreiden, toimijoiden ja tieteenalojen rajoja ylittämällä mahdollistetaan monipuolisten palvelukokonaisuuksien rakentaminen tai uusien palveluiden, ratkaisujen ja toimintamallien kehittäminen. Monipuolisten palveluiden kehittäminen ei ole mahdollista ilman yhteisten tavoitteiden ja päämäärien asettamista ja koordinoitua osaamisen yhteensovittamista.^{1,2,3}

Sosiaali- ja terveysalalla monialaisen yhteistyön hyöty korostuu esimerkiksi tilanteissa, joissa

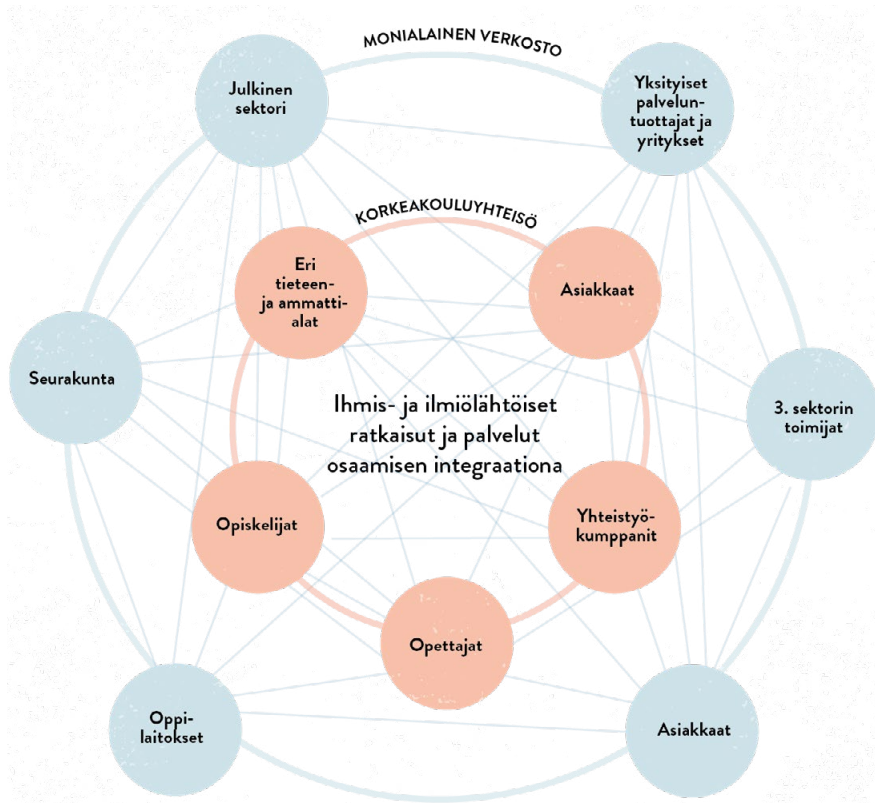


asiakkaan kokonaistilanteen huomioiminen vaatii sektorirajat ylittävää yhteistyötä eri tahojen tuottamien palveluiden yhteensovittamiseksi ja asiakkaan kannalta mielekkään ja hänen yksilöllisiä tarpeitaan vastaavan palvelukokonaisuuden rakentamiseksi.^{4 5} Monialainen yhteistyö voi rakentua paikallisesti esimerkiksi julkisen sektorin toimijoiden, yksityisten palveluntuottajien, yritysten, järjestöjen, oppilaitosten tai seurakuntien välille^{6 7 8 9}.

Korkeakoulu yhteisössä monialaisuus rakentuu eri koulutus- ja tieteenalojen välisestä yhteistyöstä. Sen kautta opetuksessa ja oppimistilanteissa hyödynnetään eri tieteiden ja ammattialojen osaamista ja oppiminen ja opetus toteutuvat opiskelijoiden kesken konkreettisenä yhteistyönä ja -toimintana^{10 11}. Monialainen yhteisö voi korkeakoulukontekstissa rakentua myös eri koulutusalojen edustajista, opiskelijoista, asiakkaista ja yhteistyökumppaneista¹². Monialainen yhdessä oppiminen ja yhteistyökumppaneiden ja asiakkaiden kanssa synnyttä-

vät yhteisesti jaettua ymmärrystä sekä uudenlaisia ihmislähtöisiä ratkaisuja ja palveluja^{13 14}.

Moniammatillisuuden ja monialaisuuden käsitteitä käytetään usein rinnakkain ja toisensa synonyymeinä, ja niillä molemmilla tarkoitetaan eri toimijoiden välistä yhteistyötä. Monialaisuus-käsitteellä halutaan korostaa eri toimi-, tieteen- ja hallinnonalojen yhteistyötä erona ammattiryhmien väliseen yhteistyöhön eli moniammatillisuuteen.¹⁵ Moniammatillisuus käsitteenä kuvaa eri ammattiryhmiä edustavien toimijoiden välistä yhteistyötä. Moniammatillisen toiminnan lähtökohdalla on eri ammattiryhmien edustajien asiantuntemuksen ja osaamisen hyödyntäminen esimerkiksi asiakkaan hoidon suunnittelussa ja toteutuksessa.^{16 17 18 19} Se voi toteutua joko organisaatioiden sisällä, eri organisaatioiden välillä tai verkostoissa²⁰. Monialaisessa yhteistyössä korostuu laaja-alaisempi palveluiden, toimintatapojen ja uudenlaisten ratkaisujen kehittäminen integroimalla yhteen eri sektoreiden, tieteenalojen ja toimijoiden osaamista.



Monialaisuuden rakentuminen korkeakoulu yhteisössä tai laajemmassa verkostossa.

Monialaista osaamista ja konkreettista yhteistyötä tarvitaan sosiaali- ja terveyspalveluiden onnistuneeseen yhteensovittamiseen

Palveluintegraation onnistuminen edellyttää asiakkaan elämäntilanteen ja palvelutarpeen laaja-alaista tarkastelua ja saumatonta monialaista yhteistyötä.

Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksen toimeenpano on käynnissä hyvinvointialueilla,

ja tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskuksia rakennetaan paraikaa eri puolilla Suomea. Uudistuksen yhtenä keskeisenä tavoitteena on oikea-aikaisten ja kokonaisvaltaisesti asiakkaan tarpeet huomioivien, vaikuttavien ja kustannustehokkaiden palvelukokonaisuuksien toteuttaminen jokaisella hyvinvointialueella asiakkaan asuinpaikasta riippumatta^{21 22}.

Uudistamisessa keskeisen haasteen asettavat perinteiset sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiot, joissa toiminta ja palvelut perustuvat organisaatio- ja professorajoihin sekä -rakenteisiin. Tämän seurauksena palvelut näyttäytyvät asiakkaalle pirstaleisina, eri

ammattilaisten toiminta on toisistaan irrallista ja asiakkaan tilannetta käsitellään eri palveluissa helposti vain oman substanssin ja palvelusektorin lähtökohdista käsin. Tämä voi johtaa tilanteeseen, jossa asiakas ei saa tarvitsemaansa apua oikea-aikaisesti tai hänen hoitoonsa kytkeytyy monta, toisistaan tietämätöntä päällekkäistä toimijaa. Päällekkäisyyden seurauksena asiakkaalla voi olla useita, eri ammattiryhmien edustajien laatimia hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmia ilman, että yhdelläkään toimijalla olisi hallittua kokonaisuvua asiakkaan palvelutarpeesta tai -verkostosta, saati, että hänen monialaista palvelukokonaisuuttaan koordinoitaisiin hallitusti.

Palveluiden pirstaloitumista voidaan estää niiden yhteensovittamisella. Yhteensovittamisen onnistumisen keskeisenä edellytyksenä on organisaatorakenteiden muutoksen lisäksi monialaisen yhteistyön tiivistäminen eri organisaatioiden, palveluntuottajien ja ammattilaisten välillä^{23 24}. Tarve palveluiden onnistuneelle yhteensovittamiselle konkretisoituu erityisesti laaja-alaisesti palveluita käyttävien asiakkaiden kohdalla. Sosiaali- ja terveyssektoreiden rajat ylittävä palveluntarve ja lukuisat käynnit eri palveluntuottajilla haastavat hyvinvointialueen toimijoita pohtimaan uudenlaisia ratkaisuja kustannustehokkaan ja ihmislähtöisen hoitokokonaisuuden rakentamiseksi juuri tälle asiakasryhmälle. Asiakkaan palvelupolun on tulevaisuudessa rakennettava sujuvana monialaisena yhteistyöprosessina, jossa hyödynnetään eri toimijoiden osaamista ja palveluja ja jossa asiakas ja ammattilaiset toimivat yhdessä tasavertaisina kumppaneina. Monialaisen osaamisen hyödyntämisen näkökulmasta erityisen ratkaisevaa on, kuinka kolmannen sektorin palveluntuottajat kytketään mukaan asiakaslähtöisten palvelukokonaisuuksien rakentamiseen julkisten ja yksityisten sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioiden rinnalle. Kriittiset kysymykset liittyvät esimerkiksi kolmannen sektorin vapaaehtoistyön ja järjestötoiminnan saattamiseen luontevaksi osaksi asiakkaiden palvelukokonaisuuksia.

Tarve palveluiden onnistuneelle yhteensovittamiselle konkretisoituu erityisesti laaja-alaisesti palveluita käyttävien asiakkaiden kohdalla.

Uudenlaisten, monialaisesti rakentuvien palveluverkostojen ja -ketjujen sekä yhteisten monialaisten toimintatapojen kehittäminen on toteutettava ihmislähtöisesti ymmärtäen asiakkaita, heidän arkeaan ja tarpeitaan. Jotta vältettäisiin organisaatiolähtöistä kehittämistä, on palvelutoiminnan edistämässä korostettava aiempaa systemaattisemmin asiakkaan roolia asiantuntijana muiden toimijoiden rinnalla. Parhaimmillaan tämä toteutuu ammattilaisten ja asiakkaiden välisenä kehittäjäkumppanuutena, jota ohjaavat avoin dialogisuus, tasa-arvoisuus ja aitoon yhteisymmärrykseen pyrkivä toiminta²⁵. Kehittäjäkumppanuudessa asiakas nähdään oman elämänsä asiantuntijuuden kautta resurssina ja hänen voimavarojaan – ei pelkkiä tarpeita – hyödynnetään sosiaali- ja terveyspalveluiden kehittämisessä.

Organisaation näkökulmasta kehittämisessä on usein kysymys järjestelmistä, malleista ja systeemeistä, kun taas asiakkaan näkökulmasta kyse on pohjimmiltaan palvelukokonaisuuden vastaamisesta asiakkaan yksilölliseen tarpeeseen ja saatuu palveluun liittyvistä kokemuksista²⁶. Tämä haastaa hyvinvointialueet ja palveluorganisaation pohtimaan, kuinka palveluprosesseja ja monituottajamallia rakennetaan monialaisesti ja yhdessä huomioiden palvelunkäyttäjän näkökulma ja kaikkien toimijoiden osaaminen. Kehittäjäkumppanuus antaa mahdollisuuden rakentaa sellaisia monialaisesti toteutettavia palvelukokonaisuuksia

ja toimintamalleja, jotka on kehitetty ihmisen ja hänen arkensa edellä. Todellisia muutoksia sektori- ja organisaatorajat ylittävien asiakkaiden hoidon laadussa ja tehokkuudessa voidaan olettaa saavutettavan vasta, kun monialainen yhteistyö eri organisaatioiden ja ammattilaisten välillä toimii käytännön palveluprosesseissa²⁷.

Tulevaisuuden osaamisvaatimukset haastavat kehittämään ammattikorkeakoulupedagogiikkaa

Ammattilaisten välisen ja monialaisen yhteistyöosaamisen vahvistaminen edellyttää eri tutkintojen ja organisaatioiden rajoja ylittäviä pedagogisia, ilmiölähtöisiä interventioita.

I Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksen onnistuminen edellyttää monialaisen ja moniammatillisen yhteistyön vahvistamista ja eri toimijoiden välisten työskentely- ja toimintatapojen kehittämistä. Tästä syystä on palveluintegraation yhteydessä tarpeen puhua myös sosiaali- ja terveysalan koulutuksen uudistamis- tarpeista sekä sosiaali- ja terveydenhuollossa toimivien ammattilaisten yhteistyöosaamisen vahvistamisesta. Ammatti- ja organisaatio-

Keskeistä on kaikkien sosiaali- ja terveysalan opiskelijoiden ja ammattilaisten ajattelu- ja toimintatapojen muutos kohti yhteistä työtä ja yhdessä oppimista.

rajojen yli työskentely edellyttää kaikilta sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiltä yhteistä, jaettua osaamista, jonka tulee rakentua alakohtaisen substanssiosaamisen rinnalle. Tulevaisuudessa sosiaali- ja terveysalan ammattihenkilöiltä vaaditaan geneeristä osaamista muun muassa asiakaslähtöisyydessä, ohjaus-, neuvonta- ja palvelujärjestelmäosaamisessa, moniammatillisessa tiimityöosaamisessa, palvelunkehittämisosaamisessa sekä näyttöön perustuvassa toiminnassa^{28 29}. Lisäksi sosiaali- ja terveydenhuollon integraatio edellyttää toimijoilta kykyä työskennellä verkostoissa ja eri hallinnonalojen välisillä rajapinnoilla. Omaa osaamistaan ja asiantuntijuuttaan tulee tulevaisuudessa osata jakaa yhä monimutkaisempien palveluiden kehittämisprosesseissa.³⁰ Yhtä lailla keskeistä on osata kohdata asiakas kokonaisvaltaisesti kaikissa palveluissa, arvioida hänen tarpeitaan laajasti ja moniammatillisesti sekä ohjata ja kulkea hänen rinnallaan tarpeen mukaisesti palveluketjun varrella³¹. Näiden uusien geneeristen osaamisalueiden perustaidot tulee sisällyttää sosiaali- ja terveysalan perustutkintoon johtaviin koulutuksiin, jotta asiakaslähtöisyyden ja monialaisen yhteistyön on mahdollista toteutua palveluintegraation tuomien muutosten edellyttämällä tavalla^{32 33}.

Nykyisessä sosiaali- ja terveysalan koulutuksessa nähtävissä oleva ammattialakohtaisuus ja substanssiorientoituneet opetus suunnitelmat ja alakohtaista osaamista vahvistavat pedagogiset ratkaisut eivät sellaisenaan rakenna palveluintegraation edellyttämää yhteistyöosaamista. Alan koulutus on perinteisesti rakentunut erillisten tutkinto-ohjelmien ja tieteenalojen tuottamina kokonaisuuksina ja yksittäisten ammattien substanssiosaamista korostaen. Tällöin myös opintojen sisältö ja pedagogiset ratkaisut ovat keskittyneet yksilöiden ja yksittäisten ammattiryhmien substanssiosaamisen vahvistamiseen³⁴. Nämä eri ammattien substanssiosaamista korostavat opetus suunnitelmat jättävät kuitenkin liian vähän tilaa erillisten tutkinto-ohjelmien väliselle tai organisaatorajat

Oppiminen tapahtuu vuorovaikutuksessa ympäristön ja siinä toimivien muiden henkilöiden kanssa esimerkiksi moniammatillisesti ja monialaisesti rakentuneissa oppimisyhteisöissä yhteiseksi tunnistetun ilmiön äärellä.

ylittävälle moniammatilliselle ja monialaiselle yhdessä oppimiselle ja toimimiselle³⁵. Palvelu-integraation synnyttämät geneeriset osaamisvaatimukset haastavatkin koulutusorganisaatiot pohtimaan, kuinka ammattialakohtaisen substanssiosaamisen opettamisen rinnalle onnistutaan rakentamaan sellaisia oppimistilanteita ja -ympäristöjä, joissa uudenlaisen, ammattien välisen ja monialaisen yhteistyöosaamisen vahvistaminen on mahdollista. Keskeistä on kaikkien sosiaali- ja terveysalan opiskelijoiden ja ammattilaisten ajattelu- ja toimintatapojen muutos kohti yhteistä työtä ja yhdessä oppimista. Tarve uudenlaisten pedagogisten ratkaisujen ja eri tutkintojen ja organisaatioiden rajat ylittävien opintojaksojen, oppimistilanteiden ja interventioiden kehittämiseksi on ilmeinen.

Korostettaessa korkeakoulujen vastuuta tulevaisuuden työelämän osaamisperustan rakentamisessa on hyvä tarkastella myös ammattikorkeakoululaissa³⁶ määriteltyjä ammattikorkeakoulun keskeisiä tehtäviä ja niistä juontuvia ammattikorkeakoulupedagogiikan peruselementtejä. Laissa asetetut tehtävät – opetus- ja ohjaustyö,

tutkimus- ja kehittämistoiminta sekä alueellinen vaikuttaminen – ohjaavat ammattikorkeakouluja kehittämään pedagogista toimintaansa niin, että se korostaa työelämäläheisyyttä opetuksellisissa ratkaisuissa ja sulautuu enenevässä määrin autenttisiin työelämäläheisiin oppimisympäristöihin. Jatkuva muutos on olemassa oleva yhteiskunta ja alueelliset kehittämistarpeet haastavat korkeakouluja myös sitomaan tuottamansa opetus- ja ohjaustoiminnan luontevaksi ja kiinteäksi osaksi ammattikorkeakoulujen TKI-työtä.³⁷ Yhteisölliset työtavat työelämän kanssa erilaisissa monimuotoisissa toimintaympäristöissä mahdollistavat opiskelijoiden vahvan työelämäläheisen oppimisen ja osaamisen vahvistumisen osana ajankohtaisten ilmiöiden tarkastelua ja alueellisiin tarpeisiin vastaamista.

Ammattikorkeakoulujen tulisi siis onnistuneesti mahdollistaa oppiminen ja käytännönläheinen yhdessä toimiminen sekä eri tutkintojen rajapinnoilla että työelämäläheisissä monialaisissa verkostoissa. Pedagogiikan lähtökohtana tulisi olla yhteisöllinen oppiminen ja sosiokonstruktivistinen oppimiskäytäntö³⁸. Sen mukaisesti opiskelija nähdään aktiivisena toimijana ja oppiminen tapahtuu vuorovaikutuksessa ympäristön ja siinä toimivien muiden henkilöiden kanssa esimerkiksi moniammatillisesti ja monialaisesti rakentuneissa oppimisyhteisöissä yhteiseksi tunnistetun ilmiön äärellä.

Ilmiölähtöistä ja työelämäläheistä oppimistoimintaa toteuttamalla mahdollistetaan ammattilaisten keskinäisen ja kaikkien toimijoiden välisen monialaisen yhteistyön osaamisen syventyminen. Luontevana, kaikkia toimijoita koskettavana ilmiönä voivat olla esimerkiksi työelämän, yhteiskunnan ja kansalaisten kehittämistarpeet ja ongelmatilanteet, joita ratkotaan yhdessä monialaisissa verkostoissa. Työelämäläheinen ja monialainen oppimistoiminta edellyttävät tutkintojen kesken ja yhdessä verkostojen kanssa käytävää keskustelua, yhteisten tavoitteiden kirkastamista ja sitoutumista uudenlaisten toimintatapojen,

pedagogisten ratkaisujen ja yhteistyöprosessien kehittämiseen ja toimeenpanoon. Muutos haastaa yksittäisiä tutkintoja tunnistamaan omassa opetussuunnitelmassaan ja toteutuksillaan niitä geneerisiä sisältöjä ja oppimisen paikkoja, joissa oppiminen ja toimiminen yhdessä muiden tutkintojen kanssa on mahdollista. Tutkintojen on myös rohkaistuttava irrottamaan omaa otettaan opetuksen järjestämisestä niiden opintojaksojen sisältöjen osalta, jotka ovat kaikille sosiaali- ja terveysalan tutkinnoille yhteisiä. Rinnakkain opettamisesta ja oppimisesta on siirryttävä oppimiseen ja opettamiseen yhdessä muiden alojen opiskelijoiden ja opettajien kanssa. Eri alojen opettajien on uteliaasti ja tavoitteel-

lisesti rakennettava ja toteutettava yhteisiä, monialaisia ja moniammatillisia opintojaksoja ja oppimistilanteita. Onnistumisen kannalta merkityksellistä on sitoa oppiminen konkreettiseen yhdessä toimimiseen ja niihin ilmiöihin, joihin jokaisen toimijan on mahdollista löytää kosketuspintaa³⁹. Toisaalta edellytyksenä on systemaattisesti suunniteltu, toteutettu ja johdettu opetuksen kehittäminen, jossa kokemukset ja oivallukset muovaavat seuraavaa vaihetta. Yhteistä jaettua osaamista ja taitoa työskennellä yhdessä yli ammatillisten ja organisaatioiden välisten rajojen ei synny ilman aitoa vuorovaikutusta ja yhdessä toimimista.

Monialaisuuden toteutuminen edellyttää

- halua toimia ja työskennellä yhdessä
- uskoa yhdessä tekemisen synnyttämään mahdollisuuksiin
- rohkeutta ylittää rajoja
- konkreettista työskentelyä yhteisen kohteen äärellä
- toimijoiden vuorovaikutus- ja yhteistyötaitoja
- halua jakaa tietoaan toisille ja ottaa vastaan muiden alojen tietoutta
- toisten osaamisen tunnistamista ja arvostamista
- järjestelmällisiä yhteistyörakenteita mahdollistamaan yhdessä toimiminen
- toiminnan monialaisuutta tulevaisuuden strategisena valintana
- johdon kykyä ymmärtää monialaisuuden konseptia ja tukea organisaatiota muutoksessa.



TAPAUSESIMERKKI: Senioripaku-toiminta

“Senioripaku menee sinne, missä seniorit ovat” on yksi Senioripaku-toiminnan tunnuslauseista. Senioripaku tarjoaa liikunta- ja hyvinvointipalvelua pääkaupunkiseudulla pyörillä kulkien. Ajatuksena on, että autolla pääsee sinne, missä palveluita on muuten vähän tarjolla. Helsingissä toimintaa pilotoitiin monialaisen opiskelijaryhmän voimin osana OKM:n rahoittamaa Seniorit tikissä -hanketta⁴⁰. Metropolian HyMy-kylässä Senioripaku jatkaa kierroksiaan syksystä 2022 alkaen.

Vuoden 2022 lopussa päättyvä Seniorit tikissä on ollut monialainen kolmen ammattikorkeakoulun, eli Metropolian, Haaga-Helian ja Laurean, 2,5-vuotinen yhteisprojekti, jonka yhtenä konkreettisena toimenpiteenä on ollut Senioripaku-konseptin luominen. Senioripaku-toiminnan kehittämiseksi kerättiin tietoa aiemmin muualla toteutetusta toiminnasta, ja konseptia kehitettiin monialaisessa yhteistyössä Espoon ja Vantaan liikuntapalveluiden kanssa, jotka pilotoivat vastaavaa toimintaa samanaikaisesti hankkeen kanssa. Hankkeen Helsingin alueen Senioripaku-toiminta käynnistyi eri ammattikorkeakoulujen opiskelijoiden muodostaman monialaisen opiskelijaryhmän toteuttamana syksyllä 2021. Toiminnan toteuttamiseksi opiskelijaryhmä sai käyttöönsä muuten vähällä käytöllä olleen pakettiauton Metropolialta.

Mihin toimintaa tarvitaan?

Senioripaku-toiminnan taustalla oli ensisijaisesti toive tavoittaa myös harvoin liikkuvia senioreita. Tuomalla liikunta- ja hyvinvointipalvelut pakun avulla tarpeeksi lähelle ikääntyneiden kotikulmia madallettaisiin heidän kynnystään osallistua ja tavoittaa erilaisia palveluita. Erilaisten liikkuvien palveluiden kehittäminen ikääntyvälle väestölle on nähty toimivaksi keinoksi vastata heidän tarpeisiinsa sekä turvata riittävät liikuntamahdollisuudet⁴¹. Toisaalta koronapandemian aiheuttamien liikkumisrajoitusten purkamisen jälkeen koettiin erityisen merkitykselliseksi edistää senioreiden aktivoitumista oman hyvinvointinsa ylläpitoon.



Senioripaku-toiminnan kehittäminen nähtiin keskeisenä ratkaisuna tavoittaa myös niitä senioreita, jotka tottumattomuus digitaalisten palveluiden käyttöön tai pitkät ja hankalat liikenneyhteydet saattavat jättää palveluiden ulkopuolelle. Vaikka erilaisia senioreille suunnattuja liikunta- ja hyvinvointipalveluja on tarjolla runsaasti, eivät ne silti aina tavoita juuri niitä ikäihmisiä, joiden osallistumisen mahdollistaminen olisi erityisen tärkeää. Vaikka senioreiden digitaidot ovatkin viime vuosina parantuneet, palvelut tavoittavat heidät edelleen heikosti sosiaalisen median kautta. Pandemia-aikana toteutuneessa hankkeessa ikääntyneiden hyvinvoinnin tukemiseen kohdennetussa toiminnassa oli oleellista pohtia turvallisia, mutta samalla myös yhteisöllisyyttä ja osallisuutta tukevia ratkaisuja.

Miten toimintaa on toteutettu?

Senioripaku-toiminnan kehittäminen käynnistyi hankkeessa moniammatillisen opettajatiimin aloitteesta. Hankkeen toiminta aloitettiin

tiin Itä-Helsingistä, sillä Myllypuron kampus toimi pakutoiminnan tukikohtana. Opettajavetoinen hanke-tiimi suunnitteli etukäteen pysäkkien aikataulut ja alustavat sijainnit, jonka jälkeen monialainen opiskelijaryhmä otti vastuun varsinaisen pysäkkitoiminnan suunnittelusta ja toteuttamisesta. Senioripaku-toimintaa toteutettiin erilaisissa ympäristöissä, kuten hiekkakentillä, aukioilla tai seniorikeskusten läheisyydessä, jonne senioreiden oli helppoa tulla ja jossa toimintaa oli turvallista järjestää.

**”Ihanaa, ettei meitä
iäkkäitä ole unohdettu,
vaan tuotte näin kivaa
toimintaa lähelle!”**

(Pakupysäkin iäkäs osallistuja)

Opiskelijoiden yhteistyö aloitettiin syyslukukauden alussa yhteisellä kick off -sessiolla, jossa kaikkien kolmen ammattikorkeakoulun opiskelijat tapasivat toisensa ja tiimiytyivät. Kukin tiimi valitsi itselleen sopivimmat ajankohdat pysäkkikalenterista, johon oli merkittynä suunniteltujen pysäkkien aika ja toteutuspaikka. Kick offin jälkeen opiskelijatiimit saivat vapaasti luonnostella liikunta- tai hyvinvointi-aiheista toimintaa pakupysäkeille. Hanketoimijoilla oli muutamia yhteisiä palaveria tiimien kanssa, jolloin opiskelijat ja opettajat yhdessä tarkastelivat suunnitelmia, ja niitä hiottiin kehittäen.

Hankkeen aikana Senioripaku-kierroksia tehtiin lukukausittain toiminta-aluetta laajentaen. Toimintaa järjestettiin pääasiassa kahdesti viikossa, ja kaudesta riippuen pysäkkipaikat olivat joko samoja tai sitten ne vaihtuivat useasti. Pysäkeillä toteutettiin suurimmaksi osaksi liikumista tukevaa ohjelmaa, kuten iäkkäille soveltuvia jumppia, sauvakävelyä ja ohjattua tanssia. Keskeisenä elementtinä lähes kaikilla pysäkeillä oli musiikki, josta nautittiin välillä myös Mummodiskon⁴² merkeissä. Senioreille suosituksi kohteeksi osoittautuivat kuntoportaat, joissa opiskelijat ohjasivat eritasoisille liikkujille soveltuvia harjoituksia. Ohjattujen tuokioiden jälkeen juotiin kahvit ja keskusteltiin osallistujien kanssa. Tämä kiireetön kohtaaminen osoittautui etenkin pandemian ollessa pahimmillaan arvokkaaksi hetkeksi.

Senioripaku-toimintaa kehitettiin yhdessä ikääntyneiden kanssa. Kuulemalla, keskustelemalla ja palautetta keräämällä pyrittiin ymmärtämään ikääntyneiden tarpeita ja liikunnan toteuttamiseen liittyviä huolia tai haasteita. Tietoa hyödynnettiin kehitettäessä toimintaa senioreiden tarpeita vastaavaksi. Toimintaan osallistuneet kertoivatkin, että uuden liikuntamuodon tai -paikan kokeileminen on mukavampaa ryhmässä ja ohjattuna kuin yksin. Jotkut olivat erityisen mielissään siitä, että Senioripaku saapui heidän kotinsa läheisyyteen, missä ei välttämättä ennestään ollut senioreille kohdennettuja liikuntapalveluita. Toiminnasta tiedotettiin Metropolian HyMy-kylän nettisivuilla sekä Senioripakun Facebook-sivulla. Lisäksi opiskelijat levittivät printtimainoksia pysäkeistä alueittain ja muutaman kerran ilmoituksia laitettiin myös paikallislehteen.

Toimintaan osallistuneet opiskelijat olivat kolmen eri ammattikorkeakoulun eri tutkinnoista. Mukana oli geronomi-, sairaanhoitaja-, liikunnanohjaaja-, fysioterapia-, kätilö- ja liiketalouden opiskelijoita, joista viimeinen ryhmä osallistui myös Senioripakun brändin luomiseen. Opiskelijat toteuttivat Senioripaku-toimintaa osana eri opintoja. He esimerkiksi keräsivät vapaasti valittaviin opintoihin opintopisteitä, tekivät työharjoittelua tai opintoihinsa sisältyvää opintojaksoa. Opiskelijat olivat opinnoissaan eri vaiheissa, ja kokemukset ikääntyneille suunnatusta toiminnasta olivat tutkintokohtaisten erojen lisäksi myös siitä syystä moninaisia. Tämä ei kuitenkaan osoittautunut tiimien toiminnassa ongelmaksi, vaan opiskelijoiden erilaiset lähtökohdat mahdollistivat rohkeita kokeiluja. Opiskelijat ohjattiin hyödyntämään ammatillisen osaamisen ohella omia vahvuuksiaan, kun he suunnittelivat ohjelmaa pysäkeille. He myös valmistautuivat toimintaan etukäteen perehtymällä teoriaan ikääntyneiden hyvinvoinnin tukemisesta ja saivat sparrausta ohjaavilta opettajilta.

Senioripaku-toimintaa toteutettiin myös monialaisessa yhteistyössä eri kumppaneiden kanssa. Pysäkeillä oli mukana eri toimijoita ja palveluntuottajia, jotka kertoivat ikääntyneille suunnatuista palveluista omasta näkökulmastaan. Yksi tällainen kumppani oli Helsingin



kaupungin Seniori-info. Sidosryhmien kiinnittäminen toimintaan vahvisti monialaisesti rakentuvan verkoston yhteistyötä eri palvelutarjoajien kesken. Lisäksi se tuki omalta osaltaan etsivää vanhustyötä. Siinä pyritään löytämään kotona asuvia iäkkäitä ihmisiä, jotka eivät ole palvelujen piirissä ja jotka hyötyvät mahdollisuudesta integroitua eri toimijoiden muodostamaan monialaiseen palveluverkostoon. Yhteistyökumppaneiden mukanaolo täydensi palveluvalikoimaa ja toi lisäarvoa kaikille osapuolille.

Miten toiminta jatkuu?

Senioripaku-toiminta on hyvä esimerkki monialaisesta hanketyöskentelystä sekä monialaisesti toteutettavista opinnoista yhteiseksi tunnistettuun ilmiöön liittyen. Ammatillisen koulutuksen järjestäjille se toimii myös hyvänä esimerkkinä hanketyön opinnollistamisesta, jossa opiskelijat oppivat autenttisessa työympäristössä erilaisia kehit-



I

tämis- ja työtehtäviä opetussuunnitelmaan kirjattujen tavoitteiden suuntaisesti. Toiminnan tavoitteet istuvat luontevasti sekä sosiaali- ja terveysalan että liiketalouden opiskelijoille hieman eri näkökulmia painottaen. Senioripaku-toiminnassa tutkintorajat hälvenevät ja opiskelijat toimivat monialaisesti muodostuneina tiiminä yhteisen asian äärellä.

Kohderyhmän näkökulmasta toiminnan tavoitteena on ikääntyneiden osallisuuden ja hyvinvoinnin tukeminen, yhteisöllisyys, liikkuminen ja arvostava kohtaaminen. Oppimisen näkökulmasta toiminta tukee yhteistyötä ja siihen liittyviä taitoja sekä eri ammattialoja edustavien opiskelijoiden kesken että osana monialaista verkostoa. Toiminta vahvistaa projektioppimisen mahdollisuuksia, opiskelijoiden oman ammatillisen osaamisen esille tuomista ja kenties tärkeimpänä asiakkaiden

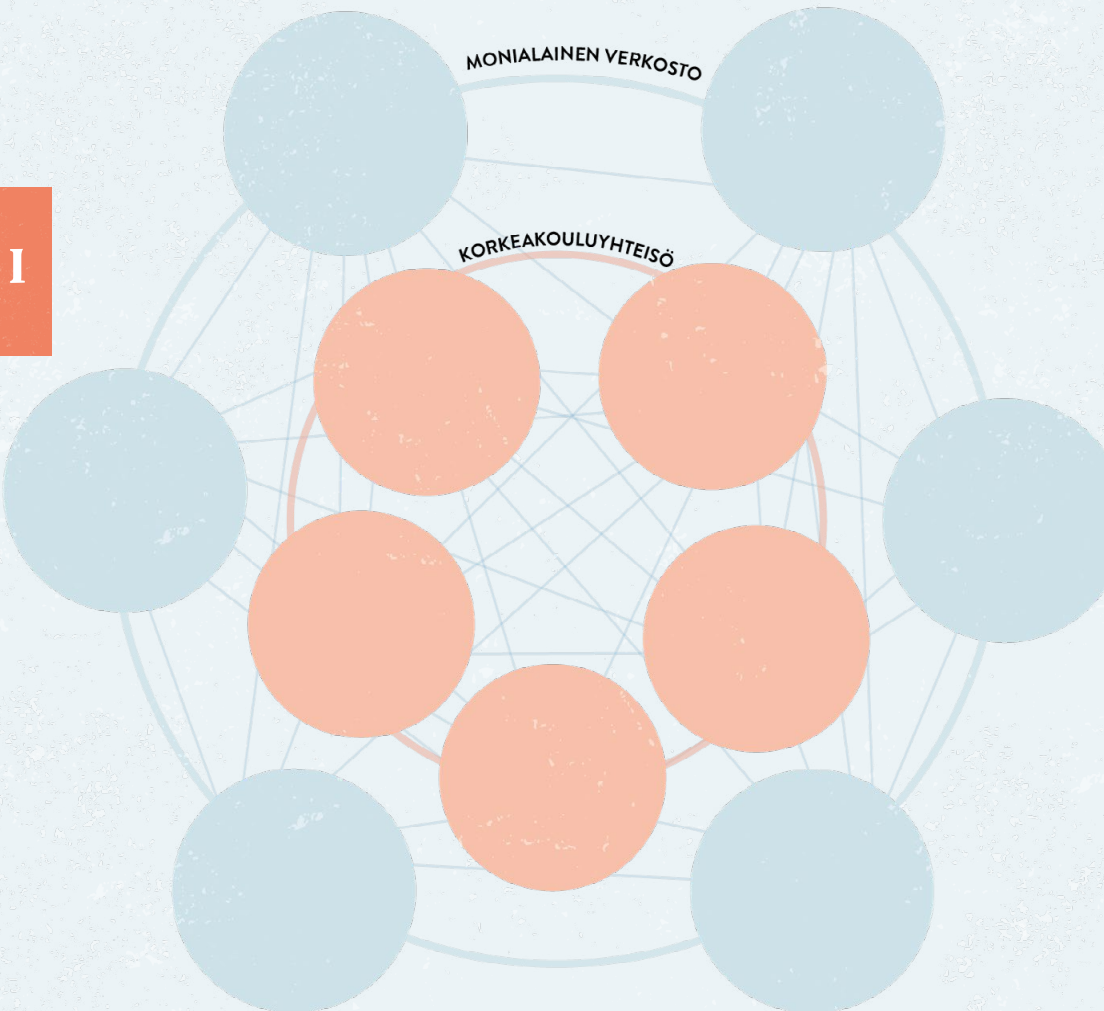
aitoa kohtaamista. Toisin sanoen toiminnassa oppii tärkeitä työelämä-taitoja tulevaisuutta varten.

Senioreiden palveluissa neuvonta ja ohjaus ovat keskeisiä asioita, ja juuri tällaisten palveluiden tavoitettavuuteen Senioripakun kaltaista toimintaa voidaan hyödyntää. Kaupunkiympäristön lisäksi Senioripaku-toiminta soveltuu myös pitkien välimatkojen alueille, joissa palveluiden saavutettavuuden haasteet korostuvat. Yhdistäessään ja kohdentaessaan eri ammattilaisten ja sidosryhmien toimijoiden monialaisesti rakentuvaa osaamista ikääntyvien ihmisten tarpeisiin voi Senioripaku olla omanlaisensa matalan kynnyksen kohtaamispaikka. Seniorit tikissä -hankkeen päättyessä vuoden 2022 loppuun Senioripaku-toiminta jatkuu yhtenä HyMy-kylän palvelumuotona Helsingin asukkaille.

Reflektiotehtävä: Toimijana monialaisessa verkostossa

Osa 1. Monialaisuuden lähtökohdat – kokemuksen monialaisesta yhteistyöstä

- 1) Nimeä monialaisuutta kuvaavaan karttaan, kenen kanssa olet tähän mennessä tehnyt sosiaali- ja terveysalalla opintoihisi tai työhösi liittyen monialaista yhteistyötä joko korkeakoulu yhteisössä tai monialaisessa verkostossa?
- 2) Tarkastele karttaa ja pohdi monialaista yhteistyötä seuraavien teemojen kautta.
 - A) Yhteistyön tarkoitus
 - B) Onnistuminen ja hyödyt
 - C) Haasteet ja kehittämisen kohteet



A. Yhteistyön tarkoitus

Mihin tilanteeseen yhteistyö liittyi, ja miksi sitä tehtiin?

Mikä yhteistyössä onnistui, ja miksi?
Mitä hyötyä siitä oli ja kenelle?

B. Onnistuminen ja hyödyt

C. Haasteet ja kehittämisen kohteet

Oliko yhteistyössä haasteita?
Mitä haasteita tunnistit?
Tuntuiko jokin vaikealta? Miksi?
Mitä pitäisi tehdä tulevaisuudessa toisin?

Osa 2. Tulevaisuuden monialainen verkostoni

A) Toimijat: Nimeä purkkeihin, keiden toimijoiden kanssa kanssa haluaisit tulevaisuudessa tehdä monialaista yhteistyötä.





Minkä yllätyksellisen toimijan voisit ottaa mukaan sekoitukseesi? Tämä toimija ei ole arkinen valintasi, mutta toisi uuden ja raikkaan näkökulman yhteistyöhön.

B) Tavoite: Kuvaile, mitä yhteistyötä haluaisit tehdä nimeämiäsi toimijoiden kanssa? Mikä voisi olla yhteinen tavoitteenne, ja mitä yhteistyöstä voisi parhaimmillaan syntyä?

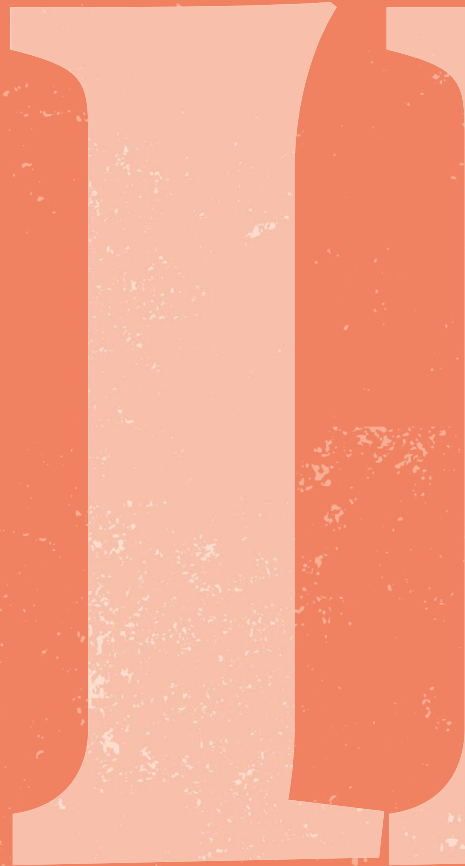
C) Resepti, jolla saa aikaan parhaan sekoituksen: Listaa, mitkä ovat konkreettisesti seuraavat tekosi, ja miten ne toteuttaisit, jotta kuvailemasi monialainen yhteistyö toteutuisi.



Lähteet

- 1 Pukkila, P., Helander, J. & Laitila, K. 2015. Matkalla monialaisuuteen. Elinikäisen ohjauksen verkkolehti. <https://verkkolehdet.jamk.fi/elo/2015/11/24/matkalla-monialaisuuteen>
- 2 Saikku, P. 2018. Hallinnan rajoilla. Monialainen koordinaatio vaikeasti työllistyvien työllistymisen edistämisessä. Väitöskirja. Valtiotieteellisen tiedekunnan julkaisuja 74. Helsinki: Helsingin yliopisto. Yhteiskuntapolitiikka.
- 3 Suhola, T. 2017. Asiakaslähtöisyys ja monialainen yhteistyö oppilashuollossa: oppilashuoltoprosessi systeemisenä palvelukokonaisuutena. Väitöskirja. Lappeenranta: Lappeenrannan teknillinen yliopisto.
- 4 Niemelä, J. & Kivipelto, M. 2019. Asiakaslähtöinen palvelupolkumalli tulevaisuuden sote-keskusten lähtökohdaksi. Työpaperi 37/2019. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-426-4>
- 5 Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. Annettu 1.4.2015.
- 6 Isoherranen, K. 2012. Uhka vai mahdollisuus – moniammatillista yhteistyötä kehittämässä. Akateeminen väitöskirja. Helsinki: Helsingin yliopisto. Sosiaalitieteiden laitos.
- 7 Katajamäki, E. 2010. Moniammatillisuus ja sen oppiminen. Väitöskirja. Tampere: Tampereen yliopisto.
- 8 Saikku 2018.
- 9 Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. Annettu 1.4.2015.
- 10 Männistö 2020.
- 11 Katajamäki 2010.
- 12 Pukkila ym. 2015.
- 13 Pukkila ym. 2015.
- 14 Suhola 2017.
- 15 Lybeck, T. & Wallden, J. 2011. Nuorisolain muutokset – monialainen yhteistyö ja etsivä nuorisotyö. Teoksessa Aaltonen, K. (toim.). Nuorten hyvinvointi ja monialainen yhteistyö. Helsinki: Tietosanoma Oy. 25–28.
- 16 Saikku 2018.
- 17 Suhola 2017.
- 18 Isoherranen 2012.
- 19 Timperi 2022.
- 20 Pärnä, K. 2012. Kehittävä moniammatillinen yhteistyö prosessina. Lapsiperheiden varhaisen tukemisen mahdollisuudet. Akateeminen väitöskirja. Turku: Turun yliopisto.
- 21 Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2020. Tulevaisuuden sosiaali- ja terveystieteiden verkko. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. <https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/tulevaisuuden-sosiaali-ja-terveyskeskus> Viitattu 27.2.2022.
- 22 Valtioneuvosto 2019. Osallistava ja osaava Suomi – sosiaalisesti, taloudellisesti ja ekologisesti kestävä yhteiskunta. Valtioneuvoston julkaisuja 2019:31. Helsinki: Valtioneuvosto.

- 23 Lehtoaro, S., Juujärvi, S. & Sinervo, T. 2019. Sähköiset palvelut ja palvelujen integraatio haastavat osaamisen – Sote-ammattilaisten näkemyksiä tulevaisuuden osaamistarpeista. Tutkimuksesta tiiviisti 2019_003. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-266-6>
- 24 Valtioneuvosto 2019.
- 25 Sipari, S. & Mäkinen, E. 2012. Yhdessä rakentuva kuntoutusosaaminen. Metropolia Ammattikorkeakoulun julkaisusarja. AATOS-artikkelit. Helsinki: Metropolia Ammattikorkeakoulu. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-5797-75-6>
- 26 Virtanen, P., Suoheimo, M., Lamminmäki, S., Ahonen, P. & Suokas, M. 2011. Matkaopas asiakaslähtöiseen sosiaali- ja terveyspalveluiden kehittämiseen. Tekesin katsaus 281/2011. Helsinki: Tekes. <https://www.businessfinland.fi/globalassets/julkaisut/matkaopas.pdf>
- 27 Ahgren, B. & Axelsson, R. 2011. A decade of integration and collaboration: the development of integrated health care in Sweden 2000–2010. *International Journal of Integrated Care* 11 (5).
- 28 Kangasniemi, M., Hipp, K., Häggman-Laitila, A., Kallio, H., Kärki, S., Kinnunen, P., Pietilä, A.-M., Saarnio, R., Viinamäki, L., Voutilainen, A. & Waldén, A. 2018. Optimoitu sote-ammattilaisten koulutus- ja osaamisuudistus. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 39/2018. Valtioneuvoston kanslia. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-287-545-7>
- 29 Opetus- ja kulttuuriministeriö 2019. Tutkintoon johtavan koulutuksen kehittäminen tukemaan sosiaali- ja terveyspalvelujen uudistamista. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2019:24. Helsinki: Opetus- ja kulttuuriministeriö. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-263-650-8>
- 30 Timperi 2022.
- 31 Nummela, O., Juujärvi, S. & Sinervo, T. 2019. Competence needs of integrated care in the transition of health care and social services in Finland. *International Journal of Care Coordination* 22 (1), 36–45.
- 32 Kangasniemi ym. 2018.
- 33 Timperi 2022.
- 34 Kangasniemi ym. 2018.
- 35 Tervaskanto-Mäentausta, T. 2018. Interprofessional education during undergraduate medical and health care studies. Akateeminen väitöskirja. Oulu: Oulun yliopisto.
- 36 Ammattikorkeakoululaki 932/2014. Annettu 1.1.2015.
- 37 Ammattikorkeakoululaki 932/2014. Annettu 1.1.2015.
- 38 Adams, P. 2006. Exploring Social Constructivism: Theories and Practicalities. *Education* 34 (3), 243–257.
- 39 Katisko, M., Kolkka, M. & Vuokila-Oikkonen, P. 2014. Moniammatillinen ja monialainen osaaminen sosiaali-, terveys-, kuntoutus- ja liikunta-alojen koulutuksessa. Raportit ja selvitykset 2. Helsinki: Opetushallitus.
- 40 Seniorit tikissä. Verkkosivusto. <https://tikissa.metropolia.fi/> Viitattu 16.11.2022.
- 41 Sirviö, K., Taskinen, H. & Äijö, M. 2017. Liikkuvat hyvinvointipalvelut. Kehittämisen edellytykset ja haasteet. *Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti* 54, 345–356.
- 42 Mummodisko. Verkkosivusto. <https://www.mummodisko.fi/> Viitattu 16.11.2022.



Ihmislähtöinen kehittäjäkumppanuus vahvistaa yhdenvertaista osallisuutta

Yksilöiden ja yhteisöjen hyvinvoinnin kokonaisvaltainen tukeminen asettaa nopeasti muuttuvassa yhteiskunnassa moninaisia haasteita. Esimerkiksi ikärakenteen muuttuminen aiheuttaa sosiaali- ja terveyspalveluihin merkittäviäkin muutoksia: kaikkia totuttuja palveluja ei ole välttämättä enää tarjolla tai palvelut saavuttavat vain osan ihmisistä. Tarvitaan uusia osallisuuden vahvistamisen keinoja ja malleja, joilla voidaan varmistaa ihmisen arjen hallinnan ja hyvinvoinnin sekä yhteisöön kuulumisen tukeminen.¹

Jotta pystytään vahvistamaan ihmisen osallisuutta sosiaali- ja terveyspalvelujärjestelmän eri vaiheissa ja tukemaan hyvinvointia tarve-

lähtöisesti monin eri keinoin, on tunnistettava ja annettava tilaa palveluja käyttävän ihmisen oman elämän asiantuntijuudelle sekä juuri hänelle merkityksellisille asioille. Tämä puolestaan vaatii palvelujärjestelmien sekä organisaatioiden toimintakulttuurin kriittistä tarkastelua yhdessä palveluja käyttävien ja tuottavien ihmisten kanssa. Yhteisen ymmärryksen rakentuminen, uusien ratkaisujen kehittäminen sekä sitoutuminen ihmislähtöiseen kumppanuusajatteluun edellyttää jokaiselta toimijalta rohkeaa ajattelun ja asenteen muutosta, astumista pois totutusta tavasta toimia sekä eri toimijoiden asiantuntijuuden tunnistamista ja tunnustamista. Ihmisten asenteisiin ja tyytyväisyyteen sekä onnistuneeseen palvelukokemukseen voidaan vaikuttaa ainoastaan ihmislähtöisellä, pitkäjänteisellä ja laadukkaalla toiminnalla.

Jotta palvelujen tai palvelujärjestelmien kehittämisessä osattaisiin huomioida palvelua käyttävän ihmisen yksilölliset tarpeet, kokemukset ja oman elämänsä asiantuntijuus, on jo sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten koulutuksessa panostettava vuorovaikutustaitojen vahvistamiseen sekä ihmislähtöisyyden ja kehittäjäkumppanuuden ymmärtämiseen. Tarvitaan konkreettisia oppimis- ja kehittäjäympäristöjä sekä verkostoja, jotka mahdollistavat palveluja käyttävien ihmisten, sosiaali- ja terveysalan opiskelijoiden, heitä ohjaavien opettajien sekä yhteistyöorganisaatioiden kumppanuuden. Nämä ympäristöt tuovat eri toimijat tasa-vertaisina yhteen ja mahdollistavat uusien ratkaisujen kokeilun sekä kehittämisen yhdessä.

Tarvitaan konkreettisia oppimis- ja kehittäjäympäristöjä sekä verkostoja, jotka mahdollistavat palveluja käyttävien ihmisten, sosiaali- ja terveysalan opiskelijoiden, heitä ohjaavien opettajien sekä yhteistyöorganisaatioiden kumppanuuden.



Tässä artikkelissa kuvataan, mitä ihmislähtöisellä kehittäjäkumppanuudella tarkoitetaan sosiaali- ja terveydenhuollossa ja alan koulutuksessa. Ilmiötä käsitellään sosiaali- ja terveyspalvelujen uudistustarpeen sekä muuttuvien työelämävalmiuksien näkökulmista. Artikkelin jälkeen esitellään tapausesimerkinä Metropolia Ammattikorkeakoulussa toteutettu pedagoginen ratkaisu opiskelijoiden ihmislähtöisestä kehittäjäkumppanuudesta mielenterveyskuntoutujien kanssa. Osan lopuksi on mahdollisuus reflektoida omia valmiuksia kehittäjäkumppanuteen.

Mitä ihmislähtöinen kehittäjäkumppanuus on?

Asiakas toimii oman elämänsä asiantuntijana ja aktiivisena palvelun kehittäjänä yhdessä palvelun tarjoajien kanssa.

Ihmislähtöisyys lähtee siitä, että ymmärretään ihmisen monimuotoisia tarpeita sekä oikeus itsemäärittämiseen. Ammatillaisen tulisi nähdä ihminen oman elämänsä asiantuntijana ja

tasavertaisena toimijana. Ihmislähtöisyyden lähikäsitteitä ovat muun muassa asiakas-, henkilö- ja käyttäjälähtöisyys sekä potilaskeskeisyys. Ihmisestä käytetään käsitettä potilas, asiakas, henkilö tai yksilö, usein myös ilman selkeää perustelua tai määrittelyä.^{2 3 4 5 6}

Maailman terveysjärjestö WHO:n (2016) mukaan ihmislähtöisyys on laajempi käsite kuin potilaskeskeisyys tai asiakas- ja henkilölähtöisyys, vaikka niissä korostetaankin samoja ulottuvuuksia. Ihmislähtöisessä toiminnassa pyritään lisäämään ihmisten vaikuttamismahdollisuuksia sekä kaikkien palveluun osallistuvien toimijoiden tasavertaista osallisuutta ja kumppanuutta. Tällöin ei korosteta ainoastaan asiakasta tai potilasta yksittäisenä toimijana.⁷ Ihmislähtöinen toiminta huomioi myös asiakkaan lähipiirin, kuten perheen ja ystävät, yhteisön ja kulttuurin sekä kaikki palveluun tai hoitoon linkittyvät toimijat. Parhaimmillaan tämä eri toimijoiden välinen tasavertainen ja aktiivinen kumppanuus näkyy palvelu- tai hoitoprosessin jokaisessa vaiheessa: ideoinnissa, suunnittelussa, toteutuksessa, arvioinnissa ja kehittämisessä.^{8 9 10}

Ihmislähtöisyyteen kuuluu yksilön vapaus tehdä asioita ja ottaa vastuu tekemistään valinnoista¹¹. Ihmislähtöisessä toiminnassa kohdataan toinen ihminen kunnioittavasti, ollaan vuorovaikutuksessa vastavuoroisesti ja tasavertaisesti, jolloin voimavarat, kokemukset ja asiantuntijuus yhdistyvät. Syntyy merkityksellisyyden ja voimaantumisen kokemuksia sekä yhteistä ymmärrystä kaikille osapuolille.^{12 13 14} Ihmislähtöisyyden edellytyksenä on kyky asettua toisen ihmisen asemaan sekä vahvistaa hänen osallisuuttaan ja toimijuuttaan juuri hänen elämänsä sopivilla ratkaisuilla¹⁵.

Kehittäjäkumppanuus tarjoaa asiakkaalle mahdollisuuden olla mukana käyttämiensä palveluiden kehittämisessä ja osallistua yhdessä toimimisen kulttuurin luomiseen^{16 17 18}. Eri toimijoiden välinen kumppanuus on vahvasti vuorovaikutteista toimintaa, joka perustuu tasa-

vertaiseen ja molemminpuoliseen luottamukseen. Kumppanuudessa rakennetaan ymmärrystä eri toimijoiden kanssa yhdessä, määritellään tarpeet ja vastataan niihin. Asiakkaan näkökulmasta kumppanuus tarkoittaa omakohtaista kokemusta osallisuudesta ja ammattilaisten sekä organisaation näkökulmasta palveluja käyttävien ihmisten asiantuntijuuden huomioimista, hyväksymistä sekä hyödyntämistä.¹⁹

Kumppanuuden lähikäsitteitä ovat muun muassa yhteistoiminta, yhteiskehittäminen ja asiakasosallisuus. Kaikissa näissä perustekijöinä ovat vastuun, päätöksenteon, arvojen, suunnittelun, toteutuksen ja tiedon jakaminen sekä molemminpuolinen, avoin ja vuorovaikutuksellinen toiminta.^{20 21 22 23}

Ihmislähtöinen kehittäjäkumppanuus toteuttaa ihmisen itsemääräämisoikeutta ja yhdenvertaisuuden periaatteita sekä vahvistaa demokratiaa. Asiakkaan osallisuuden vahvistaminen ja kuunteleminen auttaa ammattilaisia ja organisaatiota huomaamaan esimerkiksi palvelujärjestelmien aukkoja ja sujuvoittamaan palvelupolkuja. Ihmisten kokemustiedon hyödyntäminen auttaa löytämään uusia ratkaisuja, jotka puolestaan tuottavat parempia palveluja ja parantavat parhaimmillaan väestön hyvinvointia.^{24 25 26}

Ihmislähtöinen toiminta huomioi myös asiakkaan lähipiirin, kuten perheen ja ystävät, yhteisön ja kulttuurin sekä kaikki palveluun tai hoitoon linkittyvät toimijat.

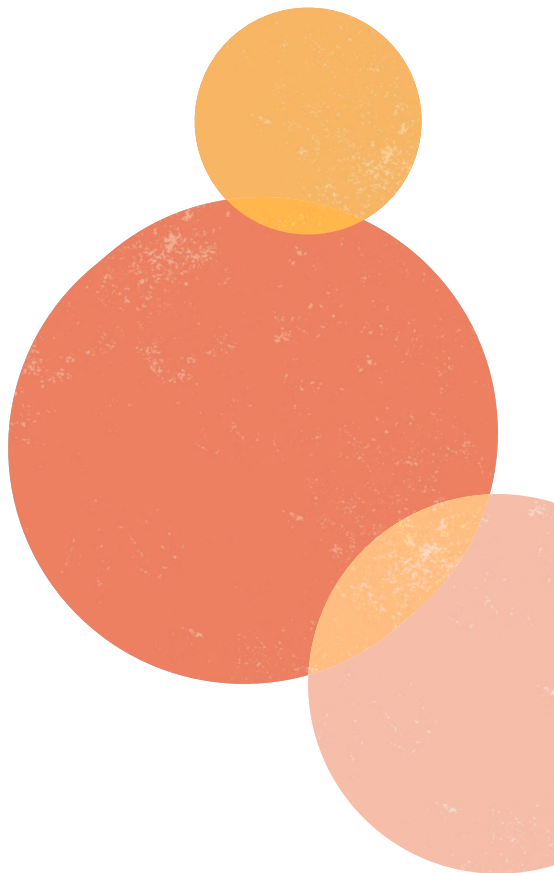
Ihmislähtöinen kehittäjäkumppanuus toimintakulttuurina vastaa sosiaali- ja terveyspalvelujen uudistustarpeeseen

Ihmislähtöinen kehittäjäkumppanuus näkyy parhaimmillaan aidosti juurtuneina käytännön tekoina ja toimintana.

Ihmisten osallisuuden ja vaikutusmahdollisuuksien lisääminen näkyy vahvasti sosiaali- ja terveydenhuollon palvelupoliittisissa tavoitteissa, lainsäädännössä sekä palvelustrategioissa ja -suunnitelmissa²⁷. Hallitusohjelman ja pääministeri Marinin käynnistämän tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskusten kehittämisohjelman yhtenä tavoitteena on sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden parantaminen tukemalla asiakaslähtöisiä toimintamalleja. Uudistuksilla halutaan varmistaa palvelun käyttäjien, asiakkaiden sekä palveluita tuottavien ammattilaisten mukanaolo palvelujen kehittämisessä. Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksessa muutokset liittyvät vahvasti työyhteisöjen osaamiseen ja asiakkuuden, toiminnan sisältöjen sekä toimintatapojen uudistamiseen.^{28 29}

Asiakas- tai ihmislähtöisyys kuuluu puheissa ja näkyy tavoitteissa, mutta palvelujärjestelmiä ja -malleja kehitetään sosiaali- ja terveysalalla edelleen huomioimatta palvelua käyttävän ihmisen näkökulmaa, yksilöllisiä tarpeita tai palvelukokemuksia. Ihmislähtöisyyden heikon juurtumisen sosiaali- ja terveydenhuollon käytännön toimintaan esitetään johtuvan esimerkiksi ihmislähtöisyyden ja onnistuneen yhteistoiminnallisen kumppanuuden riittämättömästä ymmärryksestä sekä puutteellisesta vuorovaikutuskoulutuksesta. Edelleen käytössä oleva yksisuuntainen ammattilaisten asiantuntijuutta painottava lähestymistapa

Palvelujärjestelmiä ja -malleja kehitetään sosiaali- ja terveysalalla edelleen huomioimatta palvelua käyttävän ihmisen näkökulmaa, yksilöllisiä tarpeita tai palvelukokemuksia.



on ristiriidassa ihmisen todellisen osallisuutta ja yhteistoimijuutta vahvistavan arvopohjan kanssa.^{30 31 32 33 34}

Sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset tekevät arvokasta työtä halusta auttaa ja palvelella ihmisiä. Valitettavan usein laadukas palvelu kuitenkin tarkoittaa ammattilaisten laadukkaasti tekemää työtä, jota tehdään ihmisille, ei heidän kanssaan³⁵. Palvelua käyttävän ihmisen osallistamisessa painottuvat edelleen vahvasti mekaaniset tavat, kuten palautteen tai informaation antaminen. Jälkikäteen kerätty palaute tuottaa hyvin vähän syvällistä tai vuorovaikutteista osallisuutta palvelujen suunnitteluun, kehittämiseen tai päätöksentekoon.³⁶

Sosiaali- ja terveyspalveluiden kehittämiseksi tarvitaan aidosti ihmislähtöistä kehittäjäkumppanuutta hyödyntäviä monialaisesti rakentuvia toimintamalleja, jotka ylittävät sekä julkisen, yksityisen että kolmannen sektorin rajat. Tämä vaatii eri toimijoilta ihmislähtöisyyden ymmärtämistä, hyvien käytänteiden levittämistä ja hyödyntämistä, eri sektorien välistä kehittäjäkumppanuutta sekä palveluja käyttävien ja tuottavien toimijoiden kehittäjäkumppanuuden tunnustamista ja näkyväksi tekemistä. Tällaisia onnistuneita strategisia kumppanuuksia on Suomessa nähtävillä edelleen vähän.^{37 38}

Sosiaali- ja terveyspalveluiden järjestelmien muutospainetta lisäävät ikääntyvä väestö ja sen seurauksena asiakasmäärien kasvu sekä julkisten resurssien riittävyys. Sosiaali- ja terveyspalvelujen kenttä on sirpaleinen, eivätkä palvelut tai toimintamallit välttämättä vastaa ihmisten aitoihin tarpeisiin. Ihmislähtöisellä kehittäjäkumppanuudella voidaan vastata sosiaali- ja terveyssektorin uudistustarpeeseen sekä lisätä toimijoiden tyytyväisyyttä, palvelujen laatua, vaikuttavuutta ja kustannustehokkuutta.³⁹
^{40 41 42} Ihmislähtöisten ja näyttöön perustuvien toimintamallien kehittäminen edellyttää, että ymmärretään, mitä ihmislähtöinen toiminta

käytännössä tarkoittaa ja miten se koetaan sekä ammattilaisten että palveluja käyttävien ihmisten näkökulmista⁴³.

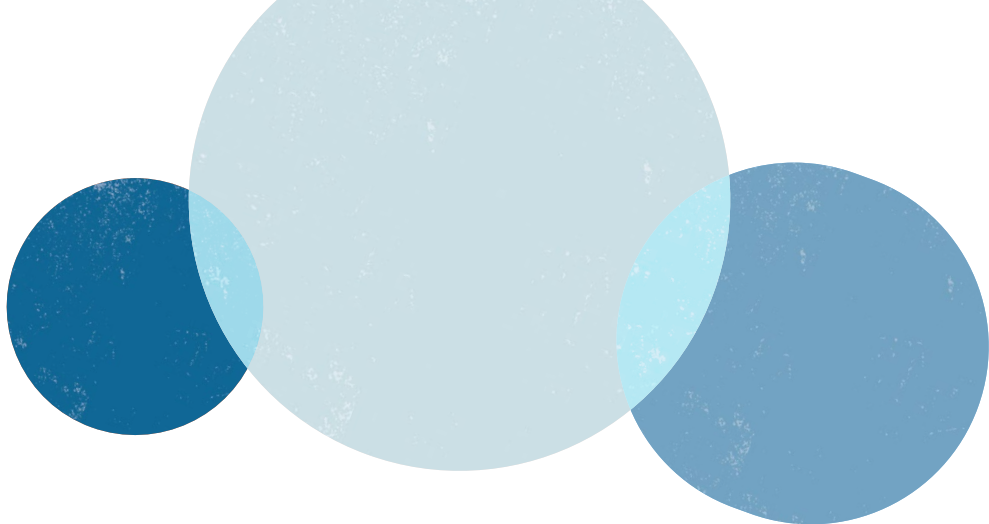
Ihmislähtöisellä kehittäjäkumppanuudella on mahdollista vaikuttaa päätöksentekoon ja toiminnan lopputuloksiin. Yhdenvertainen mahdollisuus kokea osallisuutta onnistuu ainoastaan, jos organisaatiossa on ihmislähtöisyyttä ja kumppanuutta edistäviä toimintamalleja. Toimintakulttuurin tulisi mahdollistaa kumppanuuden jatkuvuus ja joustavuus sekä palveluja käyttävien ihmisten osallisuus palvelun kehittämisen eri vaiheissa.⁴⁴ Tämä edellyttää koko organisaation läpileikkaavaa ajattelun ja asenteen muutosta sekä sitoutumista ihmislähtöisen kumppanuusajattelun edistämiseen. Eri toimijat tuleekin nähdä muutosta eteenpäin vievinä voimina⁴⁵.

Ihmislähtöisen kehittäjäkumppanuuden rakentua osaksi organisaation toimintakulttuuria on eri toimijoiden osallistuminen helppoa ja vaivatonta. Voimaannuttava osallisuuden kokemus syntyy esimerkiksi siitä, että ammatilainen kohtaakin palvelua käyttävän ihmisen hänelle merkityksellisessä ympäristössä. Myös spontaanin kohtaamisen ja keskustelun mahdollistava toimintakulttuuri lisää halukkuutta osallistua.⁴⁶

Muuttuvan työelämän valmiudet ja osaaminen vahvistuvat kumppanuudessa

Opiskelija toimii tasavertaisena kehittäjäkumppanina, joka tuo mukanaan oman osaamisensa, asiantuntijuutensa ja kokemuksensa.

Suomalaisen sosiaali- ja terveysalan korkeakoulutuksen ehdoton vahvuus on laaja-alainen osaamisen tuottaminen. Sosiaali- ja terveysalan korkeakoulutuksesta tehty arviointi



(2021) nostaa kuitenkin yhdeksi keskeiseksi kehittämiskohteeksi koulutuksen nykyistä vahvemman toteuttamisen asiakaslähtöisesti, yhteiskunnalliset ilmiöt huomioiden. Lisäksi eri toimijoiden välisiä pysyviä yhteistyörakenteita tarvitaan lisää.⁴⁷

Ihmislähtöistä kehittäjäkumppanuutta tukeva toimintakulttuuri on aina yhteisen työn tulos, ja se vaatii toiminnan ja eri palvelujen sekä rakenteiden tarkastelua laaja-alaisesti. Niitä on hyvä oppia katsomaan asiakkaan silmin, ja parhaiten tämä tapahtuu nimenomaan kehittämällä monimuotoista vuorovaikutusta eri toimijoiden välille sekä vahvistamalla yhteistä ymmärrystä.⁴⁸

Ihmislähtöinen kehittäjäkumppanuus pedagogisena lähestymistapana tarjoaa mielekkään ja voimaannuttavan mahdollisuuden toimia tasavertaisina kanssaoppijoina^{49 50 51}. Perinteinen opettajälhtöinen oppiminen rakentuu vahvasti opettajan asiantuntijuuteen ja tiedon siirtämiseen opiskelijalle. Oppimis- ja kehittämisympäristössä tai yhteistyöverkostossa toimissaan opiskelija taas oppii yhdessä asiakkaiden ja yhteistyökumppanien kanssa. Opiskelija ottaa päävastuun asiakaspalvelu- tai muun oppimistilanteen suunnittelusta ja toteutuksesta

ihmislähtöisesti muita kuullen ja huomioiden, opettajan toimiessa taustatukena ja ohjauksen ammattilaisena.^{52 53 54 55}

Yhteisessä oppimistilanteessa jokaisen osallistumista ja aktiivista roolia vahvistaa se, että keskustelulle ja mielipiteille varataan tarpeeksi tilaa ja aikaa. Vastavuoroinen vuorovaikutus on keskeisin palvelukokemukseen ja tuloksellisuuteen vaikuttava tekijä⁵⁶. Opiskelija ja asiakas rakentavat asiakaspalvelutilanteessa yhteistä ymmärrystä, jakavat asiantuntijuuttaan sekä tietoa keskustelemalla. Opiskelija harjoittelee monimuotoisia vuorovaikutustaitoja, herkkyyttä ja rohkeutta kohdata toinen ihminen kuullen ja nähden. Samanaikaisesti hän viestii luottamusta, läsnäoloa, kunnioitusta ja välittämistä. Kohdatuksi tulemisen tunne välittyy sanoista ja puhetyylistä, mutta myös kehon kielestä: hymystä, ilmeistä ja eleistä, katseesta, kehon asennosta ja kosketuksesta. Ihmislähtöisen toimintakulttuurin, eettisten periaatteiden ja vahvan asiakasymmärryksen avulla voidaan tilanteesta luoda kaikille osapuolille tasavertainen ja merkityksellinen kokemus^{57 58 59}.

Oppimistilanteessa asiantuntijuus muodostuu asiakkaan arjen asiantuntijuudesta, opiskelijan oman osaamisen asiantuntijuudesta, ohjaavan

Asiakas kokee merkityksellisyttä saadessaan toimia tulevaisuuden ammattilaisten kasvun ja oppimisen tukijana.

opettajan ammatti- ja ohjaamisen asiantuntijuudesta sekä kaikkien näiden kehittymisestä vuorovaikutusprosessin aikana⁶⁰. Avoimessa vastavuoroisessa ilmapiirissä on jokaisella tilaa ja aikaa esittää omia ajatuksiinsa, mieltymyksiään, odotuksiaan ja toiveitaan. Avoin ilmapiiri rakentuu keskinäisestä välittämisen kokemuksesta ja luottamuksen tunteesta, jolloin ihmiselle syntyy tunne, että

hänen esiin nostamia asioita hyödynnetään tilanteen edistämiseksi.⁶¹

Jotta sosiaali- ja terveysalan korkea- koulutuksessa voidaan ajantasaisesti vastata yhteiskunnallisiin haasteisiin sekä toimia entistä vahvemmin ihmislähtöisesti ja työelämän kanssa yhteistyössä, tarvitaan konkreettisia oppimis- ja kehittämissympäristöjä, jotka mahdollistavat käytännönläheisen kumppanuudessa toimimisen. Lisäksi tarvitaan ymmärrystä ja uskallusta hyödyntää uudenlaisia tapoja oppia ja toteuttaa pedagogiikkaa, entistä laajalaisemmin ja eri aloja yhdistäen. Asiakas tai yhteistyökumppani on paras opettaja, jonka kanssa opiskelija pääsee käytännön tilanteessa konkreettisesti soveltamaan oppimaansa sekä tunnistamaan vahvuuksiaan ja osaamistaan. Asiakas kokee merkityksellisyttä saadessaan toimia tulevaisuuden ammattilaisten kasvun ja oppimisen tukijana. Juuri tämä on kehittäjäkumppanuutta parhaimmillaan!

Ihmislähtöisen toiminnan keskeiset elementit⁶²

- aktiivinen toimijuus ja valintojen tekemisen mahdollisuus
- toiminnan jatkuvuus ja merkityksellisyys
- ihmisarvo, tasa-arvo ja perusoikeudet
- itsenäisyys, yksilöllisyys ja yksityisyys
- kokonaisvaltaisuus ja yhteisöllisyys
- toisen kunnioitus ja kyky myötätuntoon
- luottamuksen rakentaminen
- osallisuus ja yhdenvertainen kumppanuus
- voimaantuminen.

TAPAUSESIMERKKI: **Valon seniorit – ryhmä media-alasta kiinnostuneille mielenterveyskuntoutujille**

Ihmislähtöisen kehittäjäkumppanuuden periaatteiden mukaisessa toiminnassa on mahdollista löytää uusia ratkaisuja monenlaisiin haasteisiin. Yhdessä kehittämisen prosessi tukee osallistujien merkityksellisyden ja osallisuuden kokemuksia. Valon seniorit -ryhmätoiminta sai alkunsa Metropoliassa toteutetusta monialaisesta innovaatioprojektista (MINNO) keväällä 2020. Projekti toteutettiin työelämäyhteistyönä Sosped-säätiön Mieleöntä valoa -toiminnan kanssa.

Mieleöntä valoa -toiminta on tarkoitettu median tekemisestä kiinnostuneille 18–35-vuotiaille nuorille aikuisille, joilla on esimerkiksi mielenterveyteen liittyviä haasteita ja vaikeaa löytää työ- tai opintopaikkaa. Toiminnassa keskitytään käytännön tekemiseen ja pyritään tarjoamaan välineitä oman polun löytämiseen. Monialaisen opiskelijatiimin haasteena oli löytää uudenlaisia ratkaisuja jatkaa Mieleöntä valoa -toiminnan ulkopuolelle jäävien yli 35-vuotiaiden mielenterveyskuntoutujien ryhmätoimintaa.

Mihin toimintaa tarvitaan?

Yli 35-vuotiailla mielenterveyskuntoutujilla mahdollisuudet oman opintopolun löytymiseen tai työelämään kiinnittymiseen ovat rajalliset. Tämän vuoksi oli tärkeää löytää uudenlaisen ryhmätoiminnan kautta kuntoutujille merkityksellistä tekemistä ja vahvistaa osallisuuden, osaamisen sekä aktiivisen toimijuuden kokemuksia. Kohde-ryhmän jäseniä yhdisti halu vaikuttaa erilaisin mediasisällöin mielenterveyskuntoutujia koskettaviin yhteiskunnallisiin asioihin.

Monialainen MINNO-projekti toimii hyvänä uudenlaisten ratkaisujen löytämisen konseptina. Aito työelämästä saatu haaste motivoi monialaista opiskelijatiimiä tuomaan projektiin laajan kirjon erilaisia näkökulmia ja osaamista. MINNO-projektissa yhdistyivät tiimi-

työskentely, innovatiivinen ajattelu sekä palvelumuotoilun monet mahdollisuudet.

Miten toimintaa on toteutettu?

MINNO-projektin aikana opiskelijat tapasivat asiakasryhmää säännöllisesti, ja kehittäjäkumppanuuden tuloksena syntyi keväällä 2020 Mioletöntä valo -toiminnan ja HyMy-kylän välistä siltaa rakentava yhteistoimintamalli. Yhteistoimintamalli toimi myös uuden MINNO-projektiryhmän jatkokehittämistyön pohjana. Ryhmän jä-



senet ja opiskelijat tapasivat säännöllisesti yhteiskehittämisen ja sisällön tuottamisen merkeissä, ja ryhmä valitsi uudeksi nimekseen Valon seniorit. Valon seniorit totuttelivat opiskelijoiden ohjauksessa hyväksymään ryhmätoimintansa siirtymisen Myllypuron kampukselle. Mielettömä valo -toiminnan päättymistä käsiteltiin useassa Valon seniorit -ryhmän tapaamisessa sekä opiskelijoiden omista viikkotapaamisissa. Kehittäjäkumppanuus ja keskinäinen luottamus rakentuivat vähitellen ja ryhmätoiminnan suunnitelmat alkoivat ulottua jo pitkälle seuraavaan vuoteen.

”Olen onnellinen, että olen saanut olla mukana etsimässä uutta alkua ja mahdollisuutta jatkaa toimintaa.”

(Sairaanhoitotyön opiskelija)

Vuoden 2021 alusta Sosped-säätiö sai Mediatoimintaa kaikille -projektille opetus- ja kulttuuriministeriön mediakasvatuksen erityisavustuksen. Valon seniorit pääsivät tähän projektiin mukaan tuottamaan inklusiivista mediakasvatuksen materiaalia. Opiskelijat ohjasivat edelleen ryhmän säännöllisiä tapaamisia HyMy-kylässä, ja niissä keskiytyttiin paneelien, elävän kirjaston ja julkaisutapahtuman suunnitteluun ja toteutukseen.

Valon seniorit -ryhmän toiminta muotoutui opiskelijoiden ja ryhmäläisten yhteisen työn tuloksena. Ihmislähtöinen kehittäjäkumppanuus näkyi muun muassa toista ihmistä kunnioittavana, tasa-arvoisena ja avoimena vuorovaikutuksena. Jokaisella oli oma tärkeä roolinsa toiminnan kehittämisessä sekä sisällön tuottamisessa. Opiskelijat toimivat Valon senioreille ”vertaisina ohjaajan roolissa” ja tukivat ryhmäläisiä tiimityöskentelyssä, sisältöjen ja tapahtumien suunnittelussa, mutta myös omaa itseä ympäröivien asioiden hahmottamisessa: minä ajattelen näin, mutta miten muut ajattelevat tai kokevat asian?

Kun ryhmä oppi luottamaan opiskelijoihin, oli keskustelu usein energistä ja rönsyävää. Opiskelijoiden mukaan juuri näissä tilanteissa nousi esille merkityksellisiä asioita ryhmän jäsenten omasta tai lähipiirin historiasta, jolloin tarvittiin herkkää tilannetajua, jotta ei tullut rajanneek-

si keskustelua liikaa. Ryhmätoiminta oli voimaannuttavaa ja merkityksellistä niin ryhmän jäsenille kuin opiskelijoille sekä ohjaaville opettajille ja asiantuntijoille.

Opiskelijat kokivat, että kehittäjäkumppanuudessa Valon senioreiden kanssa on tärkeää

- antaa ryhmän jäsenille tilaa ja aikaa jakaa omia kokemuksiaan
- kannustaa ryhmää tekemään yhteisiä päätöksiä yhteisten tavoitteiden saavuttamiseksi
- varmistaa, ettei kukaan kuormitu liikaa
- varmistaa, että jokainen tulee kuulluksi – myös ristiriitatilanteissa
- sopia jokaiselle oma konkreettinen tehtävä
- tehdä selkeä käsikirjoitus ja pitää kenraaliharjoituksia
- tukea jännittävissä tilanteissa ennen h-hetkeä.

Valon seniorit -ryhmä tuotti yhteistyössä Sosped-säätiön Mielettöntä Valoa -toiminnan kanssa ja Metropolian HyMy-kylän opiskelijoiden tukemana vuosina 2020–2021 joukon mediatuotoksia ja sisältöjä. Tuotokset ovat verkossa vapaasti saatavilla.

Haastattelut:

- [Riku Immonen, sairaanhoidon opiskelija Kokemuksen ääni – Riku Immonen \(mieleттontavaloa.fi\)](#)
- [Janett Halonen, projektipäällikkö ”Digiosallisuus ja saavutettavuus kuuluvat kaikille” \(soundcloud.com\)](#)

Paneelikeskustelut:

- [Mielenterveyden hoito ja hoitoon pääsy \(livestream.com\)](#)
- [Mitä on seksuaali- ja sukupuolisensitiivisyys \(mieleттontavaloa.fi\)](#)

Julkaisutilaisuudet:

- [Kukintoja sementillä – julkaisutilaisuus Metropolian kampuksella \(livestream.com\)](#)

Julkaisut:

- [Kukintoja sementillä – Voimaannuttavat vertaiset -kirja \(kukintojasementilla.fi\)](https://www.kukintojasementilla.fi)
- [Mediatoimintaa kaikille -projektin päätöstilaisuus Metropolian kampuksella \(mieletontavaloa.fi\)](https://www.mieletontavaloa.fi)
- [Inklusiivinen mediakasvatus -opas \(sospdf.fi\)](https://www.sospdf.fi)

Tapahtuma:

- Myllypuron kampuksella toteutettiin Elävä kirjasto -tapahtuma, jossa kokemusasiantuntijat toimivat ”elävinä kirjoina” ja jakoivat tietoa esimerkiksi siitä, miten mielenterveyskuntoutujat voitaisiin huomioida paremmin.

Miten toiminta jatkuu?

HyMy-kylä toimi kehittäjäkumppanuuden mahdollistavana ja ihmisiä aktiivisina toimijoina yhdistävänä oppimis- ja kehittämisympäristönä. Tällä hetkellä Valon seniorit -ryhmä jatkaa toimintaansa Lilinkoti-säätiön perustamassa Kulttuuripaja 35:ssä.

Reflektiotehtävä: Ihmislähtöisen kehittäjäkumppanuuden kompetenssireppuni

Osa 1. Pakkaa reppuusi niitä elementtejä, joita tarvitset ihmislähtöisen kehittäjäkumppanuuden toteuttamiseksi omassa toiminnassasi asiakkaiden ja muiden toimijoiden kanssa.

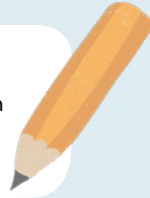
Kerää reppuusi alla olevasta listasta konkreettista osaamista ja vahvuuksia, joita sinulla jo nyt on.

- Olen aktiivinen toimija
- Annan tilaa toisen aktiiviselle toimijuudelle
- Pysin varmistaamaan toiminnan jatkuvuuden
- Ymmärrän ihmisarvon merkityksen toiselle ihmiselle
- Kunnioitan jokaisen itsenäisyyttä
- Ymmärrän mitä kokonaisvaltaisuus tarkoittaa
- Kunnioitan toisia ihmisiä
- Osaan hyödyntää kumppanujatetta
- Kykenen ymmärtämään muita ihmisiä
- Tiedän mitä luottamuksen rakentaminen vaatii
- Arvostan erilaisia käsityksiä merkityksellisestä toiminnasta
- Osaan osoittaa myötätuntoa
- Osaan vahvistaa muiden osallisuutta
- Tiedän, mitä ihmisen perusoikeuksilla tarkoitetaan
- Ymmärrän, mitä tasa-arvoinen toimijuus tarkoittaa
- Annan asiakkaalle tilaa tehdä valintoja
- Ymmärrän, mitä voimaantumisen käytännössä tarkoittaa
- Pysin yhdenvertaiseen toimijuuteen
- Kunnioitan toisen ihmisen yksityisyyttä
- Kunnioitan toisen ihmisen yksilöllisyyttä
- Osaan toimia osana yhteisöä



Osa 2. Pohdi matkaasi kohti ihmislähtöistä kehittäjäkumppanuutta ja kirjoita itsellesi ylös:

- 1) Missä haluaisit kehittyä nimenomaan kehittäjäkumppanuuden näkökulmasta seuraavan vuoden aikana? Apuna voit käyttää edellisen aukeaman kompetenssireppua.





2) Keitä toimijoita kaipaisit mukaan matkallesi ja miksi?

Lähteet

- 1 Lundbom, P. & Herranen, J. (toim.) 2011. Sosiaalisen vahvistaminen kokemuksina ja käytänteinä. Sarja C. Oppimateriaaleja 26, 2011. Helsinki: Humanistinen Ammattikorkeakoulu.
- 2 de Silva, D. 2014. Helping measure person-centred care. London: The Health Foundation.
- 3 Koivunen, K. 2017. Asiakas- tai ihmislähtöisyys – tasavertaisuutta ja vastavuoroisuutta ammattilaisten ja palvelun käyttäjien kanssa. Oulun Ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut ePooki. Oulu: Oulun Ammattikorkeakoulu. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-597-141-8>
- 4 McMillan, SS., Kendall, E., Sav, A., King, M., Whitty, J., Kelly, F. & Wheeler, A. 2013. Patient-centered approaches to health care: a systematic review of randomized controlled trials. *Medical Care Research and Review* 70 (6), 567–596.
- 5 Morgan, S. & Yoder, L. 2012. A concept analysis of person-centered care. *Journal of Holistic Nursing* 30 (1), 6–15.
- 6 World Health Organization (WHO). 2016. Framework on integrated, people-centred health services. Report by the Secretariat AA69/39.
- 7 World Health Organization (WHO). 2016.
- 8 McCance T, McCormack B, Dewing J. 2011. An exploration of person-centredness in practice. *Online J Issues Nurs.* 16 (2), 1.
- 9 Stein, K., Stukator, B., Tello, J. & Kluge, H. 2013. Towards people-centred health services delivery: A framework for action for the World Health Organization (WHO) European Region. *International Journal of Integrated Care* 13 (23), 1–3.
- 10 World Health Organization (WHO). 2016.
- 11 Frankfurt, H. 1989. Freedom of wills and the concept of a person. Teoksessa J. Christman (toim.). *The inner citadel.* Oxford: Oxford University Press.
- 12 Koivuniemi, K. & Simonen, K. 2012. Kohti asiakkuutta. Ihmistä arvostava terveydenhuolto. *PerSona-sarja.* Helsinki: Duodecim.
- 13 Morgan, S. & Yoder, L. 2012. A concept analysis of person-centered care. *Journal of Holistic Nursing* 30 (1), 6–15.
- 14 Waters, R. A. & Buchanan, A. 2017. An exploration of person-centred concepts in human services: A thematic analysis of the literature. *Health Policy* 121 (10), 1031–1039.
- 15 Hand, C. & Raatikainen, E. 2022. Ammattien välinen yhteistyöosaaminen ja sen arviointi sosiaali- ja terveysaloilla. *Metropolia Ammattikorkeakoulun julkaisu, TAITO-sarja* 89. Helsinki: Metropolia Ammattikorkeakoulu. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-328-330-5>
- 16 Batalden, M., Batalden, P., Margolis, P., Seid, M., Armstrong, G., Opipari-Arrigan, L. & Hartung H. 2016. Coproduction of healthcare service. *BMJ Qual Saf.* 25 (7), 509–517.
- 17 Meddings, S., Byrne, D., Barnicoat, S., Campbell, C. & Locks, L. 2014. Co-delivered and co-produced: creating a recovery college in partnership. *Journal of Mental Health Training, Education and Practice* 9 (1), 16–25.
- 18 Van der Heide, I., Snoeijis, S., Quattrini, S., Struckmann, V., Hujala A., Schellevis F. & Rijken, M. 2018. Patient-centredness of integrated care programmes for people with multimorbidity. Results from the European ICARE4EU project. *Health Policy* 122, 36–43.

- 19 Kuipers, S., Cramm, J. & Nieboer, A. 2019. The importance of patient-centered care and co-creation of care for satisfaction with care and physical and social well-being of patients with multi-morbidity in the primary care setting. *BMC Health Serv Res.* 19 (1), 13.
- 20 Harra, T. 2014. *Terapeuttinen yhteistoiminta: asiakkaan osallistumisen mahdollistaminen toimintaterapiassa.* Väitöskirja. Rovaniemi: Lapin Yliopisto. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-484-772-8>
- 21 Leemann, L. & Hämäläinen, R.-M. 2015. *Asiakasosallisuus. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra).* Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2016102725606>
- 22 McMillan, S., Kendall, E., Sav, A., King, M., Whitty, J., Kelly, F. & Wheeler, A. 2013. Patient-centered approaches to health care: a systematic review of randomized controlled trials. *Medical Care Research and Review* 70 (6), 567–596.
- 23 Olsson, L. E., Jakobsson Ung, E. J., Swedberg, K. & Ekman, I. 2013. Efficacy of person-centred care as an intervention in controlled trials-A systematic review. *Journal of Clinical Nursing* 22 (3–4), 456–465.
- 24 Francés, F. & La Parra-Casado, D. 2019. Participation as a driver of health equity. *World Health Organisation, Europe.*
- 25 Laitila, M. 2010. *Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä. Fenomenografinen lähestymistapa.* Väitöskirja. Publications of the University of Eastern Finland 31. *Dissertations in Health Sciences.*
- 26 Weiste, E., Käpykangas, S., Uusitalo, L.-L. & Stevanovic, M. 2020. Being Heard, Exerting Influence, or Knowing How to Play the Game? Expectations of Client Involvement among Social and Health Care Professionals and Clients. *International Journal of Environmental Research and Public Health* 17, 5653.
- 27 Nurmi, H. K., Syväjärvi, A. S., & Leinonen, J. M. 2018. Osallistava toimintaote hyvinvoinnin edistämistyössä. Teoksessa J. Lammintakanen, & S. Laulainen (toim.). *Kohti vaikuttavaa päätöksentekoa ja johtamista hyvinvointipalveluissa.* Publications of the University of Eastern Finland. General Series Nro 24, 113–126. Itä-Suomen yliopisto. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-61-2906-8>
- 28 Sosiaali- ja terveysministeriö 2020. *Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus 2020–2022. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2020: 3.* Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.
- 29 Valtioneuvosto 2019. *Pääministeri Sanna Marinin hallituksen ohjelma 10.12.2019. Osallistava ja osaava Suomi – sosiaalisesti, taloudellisesti ja ekologisesti kestävä yhteiskunta.* Valtioneuvoston julkaisuja 2019: 31. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-287-808-3>
- 30 Harra 2014.
- 31 Leemann & Hämäläinen 2015.
- 32 Pohjola, A. & Kairala, M. & Lyly, H. & Niskala, A. (toim.). *Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa.* Tampere: Vastapaino.
- 33 Virtanen, M. 2022. *Aito asiakaslähtöisyys ja asiakasosallisuus. Onko niitä digitaalisten palveluiden kehittämisessä?* Teoksessa M. Elomaa-Krapu & A. Vuorijärvi (toim.). *Osallistavia digitaalisia ratkaisuja hyvinvointi- ja terveyspalveluihin. TAITO-sarja 95.* Helsinki: Metropolia Ammattikorkeakoulun julkaisuja. 90–96. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-328-349-7>
- 34 Virtanen, P., Suoheimo, M., Lamminmäki, S., Ahonen, P. & Suokas, M. 2011. *Tekesin katsaus 281/2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämiseen.* Helsinki: Tekes.

- 35 Leemann & Hämäläinen 2015.
- 36 Ocloo, J. & Matthews, R. 2016. From tokenism to empowerment: progressing patient and public involvement in healthcare improvement. *BMJ Quality & Safety* 25, 626–632.
- 37 Virtanen, M. 2022.
- 38 Virtanen, P. ym. 2011.
- 39 de Silva 2014.
- 40 Koivunen, K. 2017. Asiakas- tai ihmislähtöisyys – tasavertaisuutta ja vastavuoroisuutta ammattilaisten ja palvelun käyttäjien kanssa. Oulun Ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut ePooki. Oulu: Oulun ammattikorkeakoulu.
<https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-597-141-8>
- 41 Virtanen, P. ym. 2011.
- 42 World Health Organization (WHO) 2016.
- 43 Berghout, M., van Exel, J., Leensvaart, L. & Cramm, JM. 2015. Healthcare professionals' views on patient-centered care in hospitals. *BMC Health Serv Res.* 15: 385.
- 44 Francés, F. & La Parra-Casado, D. 2019.
- 45 de Montigny, J., Desjardins, S. & Bouchard, L. 2019. The fundamentals of cross-sector collaboration for social change to promote population health. *Global Health Promotion* 26 (2), 41–50.
- 46 Nurmi, H. K., Syväjärvi, A. S. & Leinonen, J. M. 2018.
- 47 Konkola, R., Hauta-aho, H., Hiilamo, H., Karttunen, M., Niemi, J., Tuominen, M., Huusko, M. & Väättäin, H. 2021. Sosiaali- ja terveysalan korkeakoulutuksen arviointi. Kansallinen koulutuksen arviointikeskus. Julkaisut 14: 202 1.
- 48 Larjovuori, R-L., Nuutinen, S., Heikkilä-Tammi, K. & Manka M-L. 2012. Asiakkaat kuntapalveluiden kehittäjiksi. Opas tehokkaan osallistumisen työkaluihin. Tutkimus- ja koulutuskeskus Synergos. Tampereen yliopiston johtamiskoulu.
- 49 Bovill, C. 2020. Co-creation in learning and teaching: the case for a whole-class approach in higher education. *Higher Education* 79, 1023–1037.
- 50 Debyser, B., Grypdonck, M., Defloor, T. & Verhaeghe, S. 2011. Involvement of inpatient mental health clients in the practical training and assessment of mental health nursing students: Can it benefit clients and students? *Nurse Education Today* 31 (2), 198–203.
- 51 Giné-Garriga, M., Sandlund, M., Dall, P., Chastin, S., Pérez, S. & Skelton, D. 2019. A Novel Approach to Reduce Sedentary Behaviour in Care Home Residents: The GET READY Study Utilising Service-Learning and Co-Creation. *International Journal Environmental Research and Public Health* 16 (3), 418.
- 52 Chemi, T, Krogh, L. 2017. Co-creation in higher education: students and educators preparing creatively and collaboratively to the challenge of the future. Rotterdam: Sense Publishers.
- 53 Iversen, A-M., Pedersen, A., Krogh, L. & Jensen, A. 2015. Learning, Leading, and Letting Go of Control: Learner-Led Approaches in Education. SAGE Open.
<https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/2158244015608423>
- 54 Konstantinidis, E., Petsani, D. & Bamidis, P. 2021. Teaching university students co-creation and living lab methodologies through experiential learning activities and preparing them for RRI. *Health Informatics J.* 27 (1).

- 55 Tangney, S. 2014. Student-centred learning: a humanist perspective. *Teaching in Higher Education* 19 (3), 266–275.
- 56 Esimerkiksi McCloughen, A., Gillies, D. & O'Brien, L. 2011. Collaboration between mental health consumers and nurses: shared understandings, dissimilar experiences. *Int J Ment Health Nurs*. 20 (1), 47–55.
- 57 Harra 2014.
- 58 Vik, K., Lilja, M. & Nygård, L. 2009. The influence of the environment on participation subsequent to rehabilitation as experienced by elderly people in Norway. *Scandinavian Journal of Occupational Therapy* 14 (2), 86–95.
- 59 Virtanen, P. ym. 2011.
- 60 Virtanen P. ym. 2011.
- 61 McCloughen ym. 2011.
- 62 Mukailen de Silva 2014.

III

Tulevaisuuden haasteiden ratkaisijaksi kasvetaan yhdessä oppien

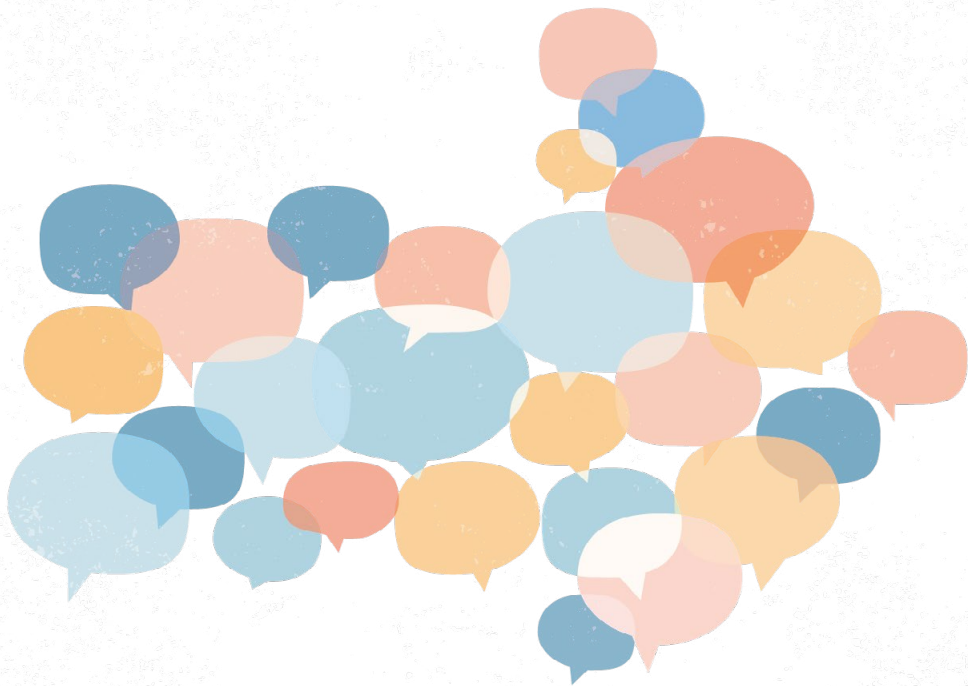
Muutosten kohtaamiseen ja maailman muuttamiseen tarvitaan edelläkävijöitä. Edelläkävijät näkevät maailman toisin ja etsivät uudenlaisia ratkaisuja haasteiden voittamiseksi. Parhaimmillaan heillä on uusia ja tuoreita ajatuksia sekä näkemyksiä siitä, miten asiat voitaisiin ratkaista aikaisempaa paremmin. Heille uuden oppimisen ja opiskelu ovat henkilökohtaista, jatkuvaa, mutta myös yhteisöllistä. Kilpailun sijaan he innostuvat toisilta oppimisesta ja heittäytyvät rohkeasti uuden äärelle. Heille ihminen ei elä tyhjiössä. Oppimisessa, opiskelussa ja osaamisen kehittämisessä lähestymistapa (opiskelija-) kolleegaan, vertaisiin, opettajiin, esihenkilöihin tai muihin tiiminjäseniin on kollegiaalinen ja ihmislähtöinen. Toiminta etenee uudistavalla otteella ja inhimillisesti kestävästä hyvinvointia edistäen. Kyky ymmärtää uudella tavalla ilmiötä ja toimia edelläkävijänä näkyy yksilön osaamisessa ja asenteessa. Kyky kehittyä yhdessä jaettujen oppimistilanteiden ja -prosessien myötä. Transformatiivinen eli uudistava oppiminen voi olla yksi ratkaisu kompleksisten haasteiden voittamiseksi ja perustavanlaatuisen muutoksen saavuttamiseksi. Kestävien ratkaisujen löytäminen pohjautuu arvopohjaiseen lähestymistapaan.

Osassa kuvataan, mitä transformatiivisella oppimisella tarkoitetaan ja miten sen avulla voidaan yhdessä oppien löytää uusia ratkaisuja ilmiöpohjaisiin haasteisiin. Samalla ehdotetaan yhteistoiminnallista ja yhteisöllistä oppimista pedagogiseksi lähestymistavoiksi oppia yhdessä. Yhdessä oppiminen puolestaan tukee trans-

versaalien taitojen kehittymistä. Artikkelissa kuvataan, mitä transversaalit taidot ovat ja miksi niitä tarvitaan ilmiöpohjaisten haasteiden ratkaisemiseksi. Lisäksi tarkastellaan joitakin yhteiskunnallisia kysymyksiä, joiden vuoksi muutokseen pyrkivä yhdessä oppiminen ja opiskelu ovat tärkeitä. Artikkelin jälkeen esitellään tapausesimerkinä Metropolia Ammattikorkeakoulussa toteutettu pedagoginen ratkaisu, konsultatiivinen työpajatoiminta, jonka avulla on vahvistettu opiskelijoiden ammattien välisessä yhteistyössä tarvittavia taitoja. Osan lopussa lukijalle tarjoutuu vielä mahdollisuus reflektoida omia transversaaleja taitoja.

Mitä transformatiivinen oppiminen on?

Tulevaisuuden ja tämän päivän kompleksisiin, ilmiöpohjaisiin haasteisiin vastaamiseen – ja näiden haasteiden ratkaisijaksi – kasvetaan yhdessä oppien ja opiskellen sekä olemassa olevan osaamisen tunnistamisen myötä. Pedagogisesti tarkasteltuna tässä yhteydessä puhutaan transformatiivisesta oppimisesta. Tämän muutokseen pyrkivän pedagogisen lähestymistavan yhteydessä on tunnistettavissa monia erilaisia ja toisiaan tukevia oppimis- ja opetusmenetelmiä ja pedagogisia ratkaisuja. Tällaisia ovat muun muassa ilmiölähtöinen, yhteisöllinen ja yhteistoiminnallinen oppiminen. Nämä kaikki vahvistavat opiskelijoiden ja opettajien uudistuvaa ja haasteita ratkovaa tulevaisuusorientoitunutta osaamista.



Oppiminen, opiskelu, opettaminen ja osaamisen kehittyminen ovat vuoropuhelua erilaisten pedagogisten ratkaisujen ja valittujen opetusmenetelmien välillä. Ilmiölähtöistä lähestymistapaa puolestaan tukee systeeminen ajattelu. Se on nähtävissä ongelmanratkaisukykyä, jossa hahmotetaan ja huomioidaan ilmiöiden keskinäiset riippuvuussuhteet ja niihin kyttyvät toisiaan tukevat näkökulmat. Tulevaisuus-orientoitunut ajattelu ja toiminta mahdollistuvat luovasta tavasta ajatella toisin ja ennakoimattomasti (engl. future literacy). Ilmiöiden ratkaisijoiksi kehitytään, kasvetaan ja opitaan yhdessä ja toisilta oppien, opiskellen ja opiskelijakollegan vahvuudet huomioiden. Esimerkiksi Metropolia Ammattikorkeakoulun arvot avoimuus, kestävä kehitys, ilmiölähtöisyys ja ihmiskeskeisyys ovat uudistavan oppimisen ydintä.¹

Tiivistetysti sanottuna transformatiivisella oppimisella tarkoitetaan muutosta tai muutok-

seen pyrkivää oppimista koskien sekä ihmisen käsitystä itsestään että hänen suhdettaan maailmaan. Sen ydin on ihmisen muuttuva suhde häntä ympäröivään todellisuuteen, sen reflektointiin ja uudelleen jäsentämiseen. Transformatiivisen oppimisen klassisen teoreetikon Jack Mezirowin mukaan ihmisen kriittinen reflektio on erittäin tärkeää muutokseen pyrkivässä oppimisessa. Kriittinen reflektio tuo esille ihmisten ennako-oletukset, joiden kohtaaminen ja uudelleen tulkitseminen luovat pohjaa uudelle. Se luo mahdollisuuden uudistaa ihmisen ajatuksia ja toimintaa aikaisempaa eheämmäksi. Transformatiivinen oppiminen hyödyntää tunteita, kehollista tietämistä ja intuitiivista kapasiteettia.²

Transformatiivisessa oppimisessa ei siten välttämättä ole kysymys vieraseen todellisuuteen kurkottamisesta, vaan siitä, että tavoitamme uudelleen kadonneen syvimmän minuutemme³.

Hankkeet ovat yksi tapa lähestyä arjesta nousevia ratkaisuja vaativia haasteita ja oppia ratkaisemaan niitä. Tämä vaatii kuitenkin pedagogista asennetta ja osaamista tunnistaa hankemaailman oppimisen mahdollisuudet ja sanoittaa se osaamiseksi. Tulevaisuusorientoinut muutoksiin tähtäävä osaja tunnistaa erilaisia oppimisen mahdollisuuksia ja osaa nimetä ne osaksi omaa osaamistaan. Ratkaisujen löytyminen lisäksi osaaminen yhteisössä kumuloituu. Koulutuksen tehtävänä on varmistaa, että opiskelijoilla on relevantteja tietoja ja taitoja, joista on heille etua, kun he valmistuvat epävarmaan tulevaisuuteen.⁴

Maailmaa muutetaan yhdessä oppien

Yhteiskunnan muutostarpeisiin vastaamiseksi tarvitaan moniammatillista ja -alaista, luovaa ja muutokseen pyrkivää asennetta, osaamista ja tekemistä. Tämä mahdollistuu yhdessä tehden ja toisilta ja toisten kanssa oppien. Ilmiölähtöisiin haasteisiin tulee tarttua yhdessä. Yhteistoiminnallinen ja yhteisöllinen oppiminen toteutuvat yhdessä oppien.

Yhteistoiminnallinen oppiminen on pedagoginen käytäntö, jonka mukaisesti opiskelijat työskentelevät yhdessä saavuttaakseen tavoitteita, joita ei muuten saavutettaisi tai jotka eivät yksin työskentelemällä toteutuisi. Käytännön

on tulkittu edistävän laaja-alaisesti oppimista: ajattelukykyä, käsitteellistä ymmärtämistä, ongelmanratkaisua, päättelyä, sosiaalisia taitoja, näkökulman ottamista ja henkilökohtaista itsensä kehittämistä^{5,6}. Yhteistoiminnalliseen oppimiseen liittyy opiskelijoiden työskentely yhdessä kohti yhteistä tavoitetta.^{7,8}

Yhteisöllinen oppiminen kuvastaa enemmän toimintakulttuuria, kun taas yhteistoiminnallisen oppimisen menetelmän turvin tavoitellaan yhteistä tuotosta. Yhteisöllinen oppiminen perustuu sosiaaliseen vuorovaikutukseen ja yhdessä jaettuun merkityksiin. Vastavuoroisessa vuorovaikutuksessa syntyy jaettua tietoa ja tavoitteiden tarkentumista. Yhteisiä merkityksiä pääsee rakentumaan, kun yhteisöllisen oppimisen osapuolet sitoutuvat jaettuun ongelmanratkaisuun.⁹ Jaettu osaaminen tarkoittaa oman osaamisen ja kokemuksen jakamista toisille ja siitä yhdessä oppimista.

Yhteisöllisen oppimisen käsitteellä tarkoitetaan oppimistilannetta tai -prosessia, jossa uuden oppiminen tapahtuu sosiaalisessa kanssakäymisessä ihmisten kanssa. Oppimistilanteen sosiaalinen kanssakäyminen on tavoitteellista toimintaa, johon osallistuvat ovat sitoutuneita yhteisen päämäärän saavuttamiseen ja rakentavat vuorovaikutuksen avulla uutta tietoa asiantuntijuutta jakamalla. Oppimistilanne on vuorovaikutteinen, tasavertainen, kuuleva, kuunteleva, kyselevä sekä toista huomioiva. Sen aikana käytetään monipuolisesti erilaisia sosiaalisia taitoja.¹⁰

Oppimisteoreettisesti yhteisöllinen oppiminen ja jaettu osaaminen liitetään sosio-konstruktivistiseen oppimiskäsitteeseen. Näkemys korostaa sosiaalisten prosessien vaikutusta yksilön oppimiselle ja vuorovaikutuksen merkitystä tiedon rakentamisessa.¹¹ On osoitettu, että ihminen oppii paremmin ollessaan vuorovaikutuksessa toisten kanssa kuin pelkästään kuuntelemalla luentoa tai työskentelemällä yksin.

Koska ratkaisut syntyvät harvoin itsestään tai yksin, ovat yhteistyötaidot ja kyky luoda ja ylläpitää verkostoja välttämättömiä.

Ilmiölähtöinen oppiminen innostaa opiskelijoita. Siihen voidaan yhdistää niin tutkivaa kuin yhteistoiminnallista oppimista. Oppimiseen liittyy silloin neuvottelua ja asioiden yhdessä pohtimista sekä yhteistä tiedonrakentelua käsiteltävästä ilmiöstä. Tällöin oppimiseen tuodaan lisää oppijälähtöisyyttä ja vuorovaikutteisuuutta. Arkilähtöinen ajattelu toimii ilmiölähtöisen oppimisen lähtökohana.¹² Sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten korkeakoulutuksessa oppimiseen liittyy myös vahva vaade ilmiöiden tarkasteluun luotettavan ja koetellun näyttöön perustuvan sekä tieteellisen tiedon avulla.¹³

Transversaalit taidot ovat ratkaisujen löytämisen ydintaitoja

Transversaalit taidot ovat yhteisesti jaettuina ja yhteisesti tunnistettavissa olevia taitoja. Transversaalien taitojen lähikäsitteitä ovat esimerkiksi pehmeät taidot (engl. soft skills), ydintaidot (engl. core skills), avaintaidot (engl. key skills) ja siirrettävissä olevat taidot (engl. transferable skills)¹⁴.

Transversaalit taidot ovat tärkeitä opintojen aikana, mutta myös valmistumisen jälkeen, työelämässä. Ne ovat tärkeitä, koska niiden näkyväksi tekemisen, tunnistamisen ja sanoittamisen myötä opiskelija voi tuoda esille ehkä hieman piilossakin olevaa osaamistaan. Usein transversaalit taidot ovat osaamista,

jota tarvitaan pyrittäessä muutokseen tai ilmiöpohjaisten haasteiden ratkaisemiseen ja ymmärtämiseen. Toimittaessa yhdessä ilmiöpohjaisten haasteiden ratkaisemiseksi tarvitaan esimerkiksi vahvoja yhteistyö-, vuorovaikutus- ja ihmissuhdetaitoja. Hankalissa ja stressaavissa tilanteissa puolestaan tarvitaan tunnetaitoja. Koska ratkaisut syntyvät harvoin itsestään tai yksin, ovat yhteistyötaidot ja kyky luoda ja ylläpitää verkostoja välttämättömiä. Transversaaaleista taidoista esimerkiksi kulttuurisenä tunnetaitoja edistää joustavan kansainvälisen yhteistyön toteutumista. Transversaalit taidot voidaan luokitella esimerkiksi seuraavasti:

- kriittinen ja luova ajattelu
- ihmissuhde-, sosiaaliset ja tunnetaidot
- oppimaan oppimisen taidot.

Transversaalit taidot sopivat ajatukseen transformatiivisesta oppimisesta. Arbeiterin ja Buearin¹⁵ mukaan todellinen transformatiivinen koulutus antaa oppijoille laaja-alaisesti tietoa oikeudenmukaisuuden ja kestävyuden edistämiseksi yhteiskunnassa. Lisäksi se tukee ymmärrystä muutosten ennakoinnista ja epävarmuuksien kohtaamisesta. Transversaalit taidot täydentävät substanssiosaamista ja auttavat näin osaltaan löytämään uusia ja aiempaa parempia ratkaisuja monimutkaisiin yhteiskunnallisiin haasteisiin yhdessä muiden kanssa.

Transversaalien taitojen käsitteen avulla voidaan tunnistaa osaamista, joka ei ole vain tiettyyn alaan sidottua, vaan yleisesti tunnistettua ja jaettavaa¹⁶. Nämä taidot ovat ikään kuin silta yhteisen osaamisen äärelle. Transversaaaleihin taitoihin sisältyy myös arvokysymysten pohtiminen, sillä muutokset ja uudet ratkaisut nojautuvat aina ymmärrykseemme aikaisempaa paremmista ratkaisuista ja valinnoista. Ne palautuvat myös kysymykseen hyvästä elämästä ja arvoista.

Transversaalien taitojen tunnistaminen osana omaa osaamista tai osana yhteisön vahvuuksia on tärkeää, sillä se edistää parhaimmillaan moni-

ammattillista ja -alaista työtä ja toimintaa. Näin on siksi, että jokainen työntekijä tai ryhmän jäsen tunnistaa oman osaamisen rajat ja mahdollisuudet, mutta samalla myös muiden ammattilaisten osaamisen. Yhdessä oppiminen ja opiskelu tuovat esiin sen, että tarvitaan toisiaan täydentäviä taitoja ja osaamista, mutta myös vahva yhteinen osaamisperusta, jonka syntymistä transversaalit taidot tukevat. Sen avulla esimerkiksi moniammatillinen tiimi^{17,18} tietää, keneltä saa tarvittaessa kollegiaalista apua pulmalliseksi koetussa tilanteessa. Tämänkaltaista omien ja toisten taitojen ja osaamisen tunnistamista sekä yhteistä ongelmanratkaisua voi edistää esimerkiksi vahvistamalla opiskelijoiden ja ammattilaisten konsultatiivista osaamista ja työotetta.

Edellisten lisäksi transversaalit taidot tukevat työntekijän inhimillistä työotetta. Näin on esimerkiksi luottamuksen osalta, jota niin ikään voidaan tarkastella transversaalina taitona. Esimerkiksi tilanteessa, jossa ihmiset luottavat toisiinsa, on tutkimusten mukaan parempi kommunikaatio, avoimuus ja tuttavallisuus¹⁹. Toimiva luottamus edistää kommunikaatiota ja toimiva kommunikaatio puolestaan vahvistaa luottamusta. Syntyy positiivinen kehä. Kyky luoda ja ylläpitää luottamusta kollegoiden ja asiakkaiden kanssa on tärkeä²⁰ tekijä ilmiöpohjaisten haasteiden ratkaisemisessa.

Toisin sanoen transversaalit taidot voivat toimia muutoksen vakauttajana: kun tiimin tai

Transversaalit taidot ovat substanssi- eli alakohtaisen osaamisen rinnalle ja lomaan rakentuvia keskeisiä työelämätaitoja.

yhteisön jäsenet tunnistavat toistensa osaamisen, voivat he tarvittaessa myös täydentää toistensa osaamista. Transversaalit taidot ovat substanssi- eli alakohtaisen osaamisen rinnalle ja lomaan rakentuvia keskeisiä työelämätaitoja. Niitä voidaan pitää ilmiöpohjaisten ratkaisujen löytämisen ja luomisen ydintaitoina.

Kohti inhimillisesti kestävää hyvinvointia

Sosiaali- ja terveysalan ratkaistavat ilmiöt vaativat laaja-alaista osaamista.

Muuttuvan maailman ja tulevaisuuden haasteita ja ilmiöitä voidaan vain arvailla ja ennakoida, mutta niiden suoranainen tietäminen tässä hetkessä on mahdotonta. Maailma ja sen muutokset ovat dynaamisia ja systeemisen verkostomaisesti toisiinsa kietoutuneita. Myös käsitksemme ihmisyydestä osana (eko-)systeemiä on muutoksessa. Ekososiaalinen sivistys voi auttaa tämän asian jäsentämisessä. Se nostaa ekologiset tekijät merkitykselliseksi osaksi ihmisen sosiaalista hyvinvointia ja hyvää elämää^{21,22}, jolloin ne palautuvat osaksi yhteiskunnan taloudellista keskustelua ja sen kytköksiä²³. Sosiaali- ja terveysalan työtä tehdään ihmisen terveyden ja hyvinvoinnin ylläpitämiseksi ja edistämiseksi. Tällöin taloudelliset, inhimilliset ja rakenteelliset tekijät, mutta myös käsitys ihmisyydestä ovat vahvasti läsnä. Transformatiivinen oppiminen toimii muutoksen mahdollistajana²⁴.

Ajallemme on ominaista, että myös työelämä muuttuu. Rakenteiden, esimerkiksi hyvinvointialueiden tai digitaalisen työn, lisäksi sosiaali- ja terveysalan työ on suuressa muutoksessa. Muuttuvan työelämän ymmärtäminen auttaa hahmottamaan tulevaisuuden työelämän vaatimuksia, työhön sitoutumisen mekanismeja²⁵ ja tarvittavaa osaamista. Toisin sanoen työelämä²⁶ muuttuu koko ajan monimutkaisemmaksi, sillä yhteiskunnassa eri

ammattialoihin vaikuttavat ilmiöt kytkeytyvät systeemisesti toisiinsa. Kaikkia tulevaisuuden työelämän muutoksia on vielä lähes mahdotonta tietää. Muutos on erilaista nykyisen, vanhan ja tulevan osalta. Työelämän ilmiöt kerrostuvat ja limittyvät toisiinsa. Samaan aikaan yhä useampi ihminen hankkii elantonsa monesta eri lähteestä eikä pitäydy vain yhden työnantajan tarjoamissa töissä²⁷.

Myös globaalit ja paikalliset muutokset haastavat niin poliittisen, sosiaalisen, taloudellisen kuin teknologisen lähestymistavan löytää relevantteja vastauksia ja luoda toimivia ratkaisuja. Sitran²⁸ mukaan tämän hetken megatrendejä ovat seuraavat:

- ekologisella jälleenrakennuksella on kiire
- väestö ikääntyy ja monimuotoistuu
- verkostomainen valta voimistuu
- teknologia sulautuu kaikkeen
- talousjärjestelmä etsii suuntaansa.

Haasteisiin vastaamiseksi tarvitaan aloja ylittävää yhteistyötä, mutta myös poliittisista ohjausta ja päätöksentekoa. Toisaalta myös järjestöillä ja yrityksillä on toisiaan täydentävä rooli parhaiden mahdollisten ratkaisujen luomisessa. Tarvitaan monialaista ja toisiaan täydentävää osaamista, yhteistyötä, mutta myös tahtoa. Transversaalien taitojen tunnistaminen luo tilaa ja mahdollisuuksia osaamisen liikkuvuudelle ja yhteistyölle. Haasteellisten ilmiöiden keskellä ei myöskään välttyä arvokeskustelulta eikä sen pohdinnalta, mikä on kenellekin kaikista paras. Kaikkien ääni ja osallisuus ovat arvokkaita uusia ja yllättäviä ilmiöitä ratkaistaessa.

Sosiaali- ja terveyspalvelujen uudistuksen myötä ratkaistavat ja kehitettävät asiat ovat ilmiöinä laajoja. Niitä on hankala ratkaista yksin tai yksialaisesti. Yhteistyön lisäksi tarvitaan kykyä tulevaisuusajatteluun tai tulevaisuudenlukutaitoa. Tämä kaikki ei kuitenkaan yksistään riitä, vaan tarvitaan resursseja, rakenteita ja tarvittaessa lainsäädännöllisiä muutoksia. Esimerkiksi ekohyvinvointivaltion ajattelussa hyvän kehä

Oikeanlaisessa yhteisössä oppijat onnistuvat ylittämään itsensä ja oman osaamisensa rajat.

muodostuu talouden ja luonnon yhdistyessä erottamattomina osina toisiinsa²⁹. Joskus puolestaan yksinomaan ihmisen resilienssi muodostaa resurssin ja voimavaran, jonka avulla selvittää elämän ennakoimattomista tilanteista. Sosiaali- ja terveysalan ammattilainen voi olla avainasemassa asiakkaan, potilaan ja heidän läheistensä muutostilanteissa. Transformatiivinen oppiminen muutokseen pyrkivänä oppimisen muotona tukee sitä, että ammattilaiset ovat osaltaan luomassa kestävämpää hyvinvointia ja inhimillisesti kestävää huomista.

Tiivistäen sanottuna asiat, jotka ovat isoja tai tuntuvat mahdottomilta ratkaista, vaativat uudistuvaa ja päivittyvää pedagogista otetta, johtamista, asennetta ja toimintakulttuuria.

Yhdessä ja toisilta oppimisen mahdollisuudet

Pedagogisesti transformatiivisessa oppimisessa on tärkeää kehittää oppimisen hetkiä ja tilanteita, jotka mahdollistavat yhteisöllisen oppimisen ja transversaalien taitojen kehittymisen. Ilmiöt ovat oppimisen lähtökohta. Ohjaajan ja opettajan on mahdollista ohjata ja kannustaa oppijoita eli opiskelijoita ja työelämässä toimivia ammattilaisia ratkaisemaan haasteita yhdessä. Osaamisen kiinnostavin ja keskeisin alue onkin se, mitä oppija ei pysty tekemään täysin itsenäisesti, mutta johon hän oikeanlaisen ohjauksen ja tuen avulla yltää. Oikeanlaisessa

yhteisössä oppijat onnistuvat ylittämään itsensä ja oman osaamisensa rajat³⁰. Opetuksen tulee painottua oppijan osaamisen rajoilla olevien tietojen ja taitojen kehittämiseen. Opetus ja oppiminen tuovat esimerkiksi esiin taitoja, jotka ovat vasta kypsässä³¹.

Yhdessä oppiminen mahdollistaa yhdessä rakennetun tiedon ja ymmärryksen asiasta. Yhteinen tiedonrakentaminen edellyttää yhteistä työskentelyä yhdessä sovitulla ja jaetuilla pelisäännöillä, aitojen tosielämän haasteiden käsittelyä ja ratkaisua yhdessä jaettujen oppimisen työkalujen, kuten dokumenttien avulla³². Tämä voi tarkoittaa esimerkiksi asiakas- tai potilastapausten käsittelyä. Ryhmätyöskentelyn lisäksi on ymmärrettävä oppimisen tarpeet ja tavoitteet. Ammattikorkeakoulupedagogiikassa korostetaan myös aikuisen oppijan omaa taitoa arvioida omaa osaamistaan ja tunnistaa kehittymisen kohteensa ja hankkia myös aktiivisesti ohjausta oman osaamisen kehittämiseen³³.

Jaettuun osaamiseen ja yhteisölliseen oppimiseen tiiviisti liittyvän vuorovaikutuksen vuoksi sekä tilanteessa opittavat asiat että jaettu ymmärrys tai osaaminen ovat dynaamisia ja muuntuvia. Yhteisöllisen oppimisen tilannetta voidaan kuvailla myös koko ajan muuntuvana sosiaalisena oppimistilana. Tilalla tarkoitetaan sekä konkreettista tapahtuman paikkaa että osallistujien mielellistä tilaa, jossa oppiminen tapahtuu. Ympäristö muuntuu osallistuvien ihmisten vuorovaikutuksen kautta. Oppiminen muodostuu siitä, kun kaikki oppimistilanteeseen osallistuvat ihmiset antavat oman panoksensa osallistumisellaan. Tieto, osaaminen ja opittavat asiat muuntuvat ja jalostuvat tällaisessa sosiaalisessa vuorovaikutuksen tilassa. Parhaimmillaan yhteisöllinen oppiminen luo aivan uudenlaista osaamista kaikille tilanteeseen osallistuville.³⁴

Yhdessä oppiminen mahdollistaa oppimiseen osallistuvien mahdollisen häpeän kokemuksen minimoimisen. Se onnistuu, kun oppimis-

tilanteessa on turvallinen tunneilmaapiiri ja virheiden käsittely on avointa. Yhteisöllisessä oppimisessa toisilta oppijoilta opitaan aina kaikista tilanteista eikä oppijoiden toiminta ole sulkeutunutta, vaan avointa ongelmanratkaisua yhdessä, toisia arvostaen.^{35 36 37} Oppiminen edellyttää psykologisesti ja emotionaalisesti turvallista ilmapiiiriä, sillä tehokas oppiminen vaatii uskallusta tehdä virheitä, kykyä kohdata rakentavaa ja kannustavaa palautetta sekä ymmärtää epäonnistumisten olevan oppimisen mahdollistajia^{38 39}. Psykologinen turvallisuus tarkoittaa ryhmän jäsenten yhteisesti jakamaa näkemystä siitä, että ryhmässä työskentely auttaa ohittamaan henkilökohtaiset riskit, kuten esimerkiksi nolatuksi tuleminen, koska psykologisesti turvallisessa ryhmässä vallitsee jäsenten välillä aito kunnioitus ja keskinäinen luottamus⁴⁰.

Yhdessä työskentely vaatii osallistujilta monipuolisia tunnetaitoja (ks. transversaalit taidot), sillä jokaisen osallistujan on arvostettava muiden osallistujien työpanosta ja antamaa aikaa työskentelyn ja oppimisen mahdollis-

tamiseksi. Usein ryhmätyöskentely voi myös turhauttaa siihen sitoutuvia, mikäli ryhmän jäsenet eivät kykene sanoittamaan selkeästi yhteisen työskentelyn ja oppimisen odotuksia, tavoitteita ja pelisääntöjä.⁴¹

Onnistuneen yhdessä oppimisen mahdollistaa huolella suunniteltu ryhmätyöskentelyn kokonaisuus. Tällöin oppimisen mahdollistava opettaja tai ohjaaja on huolella suunnitellut ryhmän työskentelylle oppimista edistävän tilanteen. Ryhmän jäsenet ovat huolella valittuja, tehtäväksianto on selkeä ja aikaa tehtävän tekemiselle on riittävästi. Ryhmää myös kannustetaan jäsentämään ratkaistavaa haastetta itsenäisesti tarkemmaksi, ja ongelmanratkaisuun tuetaan ryhmän omaa pohdintaa kannustavilla kysymyksillä ja kommentteilla. Opettaja tai ohjaaja ei tarjoa ryhmälle valmiita vastauksia. Ryhmää ohjaavan tulee kiinnittää huomiota erityisesti ryhmän psykologisen turvallisuuden rakentamiseen. Ryhmän työskentelylle tulee

myös varmistaa riittävät materiaalit ja välineet sekä sopiva toimintaympäristö.⁴²

Esimerkiksi konsultatiivinen toimintatapa kehittää opiskelijan abstraktia ajattelua, ongelmanratkaisukykyä, tulkintataitoja, synteetin tekemistä sekä kykyä erilaisten ideoiden ja ratkaisujen vertailuun. Jotta opiskelija pystyy konsultoimaan ja olemaan konsultoitavana, hänen tulee kyetä tunnistamaan ja hyödyntämään oman ammattialansa osaamista tilanteissa, joissa arvioidaan ihmisten terveyttä, toimintakykyä, hoivan ja hoidon tai kuntoutuksen tarvetta ja pyritään vastaamaan niihin eri tavoin⁴³. Konsultatiivinen toimintatapa edellyttää kykyä toimia yhdessä ja oppia toinen toiselta. Tällöin ammattilaisten jakama osaaminen kaikkineen on hyvä tunnistaa. On alakohontaista osaamista, mutta myös alat ylittävää kaikille yhteistä transversaalista osaamista. Ammattien välistä osaamista voi tarvittaessa jäsentää myös arviointikehikon avulla⁴⁴.

Transversaalit taidot ovat ammattialat ylittäviä taitoja

- Maailman ennakoimattomiin muutoksiin valmistaudutaan yhdessä oppien ja omaa osaamista tunnistuen.
- Transformatiivisella oppimisella tarkoitetaan muutosta tai muutokseen pyrkivää oppimista.
- Tulevaisuusorientoinut muutoksiin tähtäävä osaja tunnistaa erilaisia oppimisen mahdollisuuksia ja osaa sanoittaa ne osaksi omaa ja yhteisön osaamista.
- Yhteisöllinen oppinen on yksi tapa järjestää opetusta ja oppimista vahvasta ammattilaisen ratkaisijataitoja.
- Oppimisen lähtökohtana voivat olla ratkaisuja vaativat ilmiöt.
- Transversaalit taidot ovat ammattialat ylittäviä taitoja. Ne ovat yhteisesti jaettuja ja tunnistettavissa olevia taitoja.
- HyMy-kylä oppimisympäristönä tarjoaa osaltaan monipuolisen alustan tulevaisuuden haasteiden ratkaisijaksi kehittymiselle.

TAPAUSESIMERKKI: Konsultatiivinen työpajatoiminta

Konsultatiivisen työskentelyn mallin⁴⁵ tarkoituksena on vahvistaa sosiaali- ja terveysalan opiskelijoiden yhdessä työskentelyn ja verkostoissa toimimisen osaamista. Onnistunut ja menestyksenkäs asiakastyö sosiaali- ja terveysalalla edellyttää usein moniammatillista yhteistyötä, jota harjoitellaan konsultatiivisen työskentelyn mallissa moniammatillisissa työpajoissa. Näitä mallin mukaisia työpajoja järjestetään Metropolia Ammattikorkeakoulussa viikoittain osana HyMy-kylän toimintaa. Konsultatiivisissa työpajoissa opiskelijat toimivat moniammatillisissa pienryhmissä. He etsivät yhdessä keskustellen ratkaisuja asiakkaan arjesta nousseisiin pulmiin, hoidon suunnitteluun ja sen toteuttamiseen. Yhtä lailla opiskelijoiden yhteistyöosaamisen vahvistumisen rinnalla konsultatiivinen työskentely tuottaa asiakkaalle ratkaisuehdotuksia hänen tarpeitansa vastaavan, ihmislähtöisen palvelukokonaisuuden rakentamiseksi.

Konsultatiivisen työskentelyn mallin kehittämisen on käynnistänyt Hyvässä handuissa -hanke⁴⁶. Mallia on pilotoitu ja kehitetty edelleen HyMy-kylässä vuosina 2021–2022 yhdessä työpajoihin osallistuneiden opiskelijoiden ja ohjaajien kanssa. Malli on vakiintunut pedagogiseksi ratkaisuksi Metropolian HyMy-kylän konsultatiivisten työpajojen eli ”konsupajojen” toteuttamiseen.

Konsultatiivisen työskentelyn mallista julkaistu [ohje](#) on tarkoitettu tukemaan työpajojen suunnittelua ja toteutusta. Ohjetta voivat hyödyntää sekä opetusta suunnittelevat opettajat että työpajatoimintaan osallistuvat opiskelijat. Ohjeessa kuvataan eri näkökulmista konsultatiivisen työskentelyn tavoitteita, onnistuneen oppimistilanteen toteuttamisen edellytyksiä sekä eri toimijoiden rooleja ja tehtäviä ennen työpajaan osallistumista ja sen aikana. Mukana on ohjeiden lisäksi ennakkotehtäviä ja opiskelijoiden työskentelyä ohjaavia materiaaleja, jotka yhdessä tukevat opiskelijoiden valmiuksia toimia työpajoissa. Ennakkotehtävien ja materiaalien avulla opiskelija muun muassa hahmottaa, miten konsultatiivisen työskentelyn prosessi etenee, mitä



sujuva ja onnistunut ammattien välinen yhteistyö edellyttää ja miten hänen opiskelijana tulee valmistautua ja toimia konsultatiivisessa työpajassa.

Mihin toimintaa tarvitaan?

Konsultatiivisen työskentelyn mallin kehittämisen taustalla oli tarve tuoda konkreettisesti yhteen eri ammattialoja edustavia opiskelijoita ratkomaan yhdessä pulmalliseksi koettua asiakkaan tilannetta. HyMy-kylän tarjoamat mahdollisuudet tehdä moniammatillista yhteistyötä oli tunnistettu, mutta konkreettisia ja rakenteeltaan pysyviä toimintamalleja oli vähän. Asiakkaan kanssa työskenneltiin helposti vain yhden ammattialan opiskelijoiden kesken, ja asiakas lähetettiin eteenpäin toisen ammattialan opiskelijan vastaanotolle, kun oman substanssin osaaminen oli hyödynnetty asiakkaan parhaaksi. Seurauksena asiakas käytti palveluita tarpeettoman pitkään ja osittain päällekkäin. Häntä saattoi haastatella ja tutkia saman vaivan takia useampi eri opiskelija erikseen. Toisten tutkintojen opiskelijoiden osaamista tunnettiin kuitenkin heikosti, eikä pysyviä rakenteita asiakastapausten yhteiselle käsittelylle

”Moniammatillisen konsultatiivisen työpajan tärkein anti oli upea keskustelu, joka valoi uskoa moniammatilliseen työskentelyyn!”

(Opiskelija)

ollut. Toisaalta asiakkaan tilanteessa ei aina kyetty tunnustamaan kaikkia niitä palvelumahdollisuuksia ja verkoston toimijoita, jotka olisivat voineet tukea asiakkaan arkea eri näkökulmista. Myös sosiaali- ja terveysalan koulutuksen sisältöjä ja opetusmenetelmiä oli tarve kehittää tulevaisuuden osaamistarpeita vastaaviksi. Konsultatiivisen työskentelyn mallin kehittämistä pidettiin potentiaalisena ratkaisuna ammattien välisten yhteistyötaitojen vahvistamiseksi hyödyntämällä yhteisöllisen oppimisen pedagogiikkaa. Ennakkotehtävien ja materiaalien avulla opiskelija muun muassa hahmottaa, miten konsultatiivisen työskentelyn prosessi etenee, mitä sujuva ja onnistunut ammattien välinen yhteistyö edellyttää ja miten hänen opiskelijana tulee valmistautua ja toimia konsultatiivisessa työpajassa. Toisaalta se toi mahdollisuuden kehittää HyMy-kylään pysyviä toimintatapoja opiskelijoiden välisen yhteistyön sujuvoitumiseksi ja eri osaamisaloja edustavien opiskelijoiden kohtaamisia mahdollistamaan.

Yhtä lailla sytykkeeksi mallin kehittämiseksi tunnistettiin sellaiset asiakkaat, jotka tarvitsevat laaja-alaisesti eri ammattiryhmien ja monien verkoston toimijoiden osaamista. Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistus edellyttää entistä monialaisempaa yhteistyötä paljon palveluita käyttävien asiakkaiden sujuvan, tarpeenmukaisen ja kustannustehokkaan hoidon suunnittelussa ja toteuttamisessa. HyMy-kylässä konsultatiivinen työskentely tunnistettiin mahdollisuudeksi edistää alalle valmistuvien opiskelijoiden ymmärrystä ja osaamista, joita tarvitaan ammatti- ja sektorirajat ylittävän palvelutarpeen huomioimisessa ja asiakkaan palveluverkoston rakentamisessa. Konsultatiivisen työskentelyn mallin nähtiin näin vauhdittavan myös opiskelijoiden transversaalien taitojen kehittymistä ja osaamisen vahvistamista suhteessa sosiaali- ja terveydenhuollossa tunnistettuihin uudistamistarpeisiin.

Miten toimintaa on toteutettu?

Konsultatiivisen työskentelyn mallissa työskentely perustuu eri alojen opiskelijoiden yhteistyöhön ja toimintaan osallistuvien opiskelijoiden substanssikohtaisen erityisosaamisen hyödyntämiseen. Työskentely

toteutuu moniammatillisissa työpajoissa, joissa läsnä on eri ammattialoja edustavia opiskelijoita ja työpajan ohjaaja. Työskentelyn keskeisenä tarkoituksena on antaa opiskelijoille mahdollisuus sekä kysyä että antaa neuvoja ja ratkaisuehdotuksia sellaiseen tilanteeseen, jonka opiskelija on kokenut asiakkaansa kohdalla pulmalliseksi.

Mallissa konsultatiivisen prosessin käynnistää opiskelijan autenttisessa asiakastilanteessa tunnistama tarve muiden ammattialojen opiskeli-



”Opiskelijan kokemus oman ammatillisen panoksen ja oman osaamisen esiintuomisesta yhteisessä keskustelussa vahvisti opiskelijoiden ammatillista identiteettiä ja kirkasti heidän omaa osaamistaan suhteessa muihin toimijoihin. Asiakastapauksen tarkastelu yhdessä paljasti myös moniammatillisen yhteistyöosaamisen syvimmän merkityksen sektorirajat ylittävien asiakkaiden hoidossa.”

(Konsultatiivisen työpajan ohjaaja)

III

joiden osaamiselle ja moniammatilliselle keskustelulle. Asiakkaasta vastuussa olevan opiskelijan tehtävänä on valmistella oma asiakastapauksensa esittäväksi konsultatiivisessa työpajassa muiden alojen opiskelijoille. Työpajassa opiskelijat työskentelevät moniammatillisissa pienryhmissä yhdessä oppien ja pohtivat anonyymisti asiakkaan tilannetta toistensa kanssa keskustellen. Tarkoituksena on pohtia monesta eri näkökulmasta käsin ratkaisuehdotuksia opiskelijan esittämään konsultaatiotarpeeseen. Jokaisen työpajaan osallistuvan opiskelijan näkökulmia arvostetaan ja osaamista hyödynnetään asiakkaan hyväksi.

Konsultatiivisessa työpajassa opiskelijoiden työskentelyä ohjaa työpajan vaiheittaista kulkua jäsentävä rakenne. Tämän työpajan kulkua kuvaavan rakenteen avulla ohjataan opiskelijoiden työskentelyä konsultaatiotilanteessa systemaattisesti ja prosessimaisesti vaiheesta toiseen. Samalla tuetaan tavoitteellista moniammatillista keskustelua ja ongelmanratkaisua kohti ratkaisuvaihtoehtojen jäsentämistä ja kirkastamista. Työpajan kaavamaisuus ja työpajan kulkua ohjaavan rakenteen merkitys ovat keskeisiä, jotta opiskelijoiden on mahdollista päästä tavoiteltuun lopputulokseen käytettävissä olevan ajan puitteissa. Moniammatillisen konsultatiivisen työpajatyöskentelyn tuloksena syntyy yhteisiä, moniäänisesti tuotettuja ratkaisuehdotuksia asiakkaan tilanteeseen, hänen hoitoonsa ja sen toteuttamiseen.

Työpajan jälkeen konsultaatiopyynnön esittänyt opiskelija keskustelee yhdessä asiakkaan kanssa työpajassa syntyneistä ratkaisuehdotuksista. Konsultaation myötä asiakkaalle on mahdollista löytää erilaisia palve-

luja tai verkoston toimijoiden tarjoamia osallistumismahdollisuuksia, joiden pariin asiakas ei ole aiemmin syystä tai toisesta osannut ha-
keutua. Verkoston toimijoiden tuottamista palveluista ja toiminnoista
rakennetaan yhdessä asiakkaan kanssa tarpeenmukainen, hänen ar-
keaan ja toimintakykyään tukeva verkosto. Tämän verkoston tarjoa-
mien mahdollisuuksien huomioiminen on edellyttänyt eri sosiaali- ja
terveysalan opiskelijoiden osaamisen ja alueellisten toimijoiden tar-
joamien mahdollisuuksien tunnistamista konsultatiivisessa työpajassa
moniammatillisesti keskustellen.

Miten toiminta jatkuu?

Konsultatiiviset työpajat ovat osoittautuneet luontevaksi tavaksi edis-
tää opiskelijoiden transversaaleja taitoja, kuten kriittistä ja luovaa ajat-
telua, ratkaisemisen taitoja sekä vuorovaikutus- ja ihmissuhdetaitoja
muiden konsultatiivisen työskentelyn taitojen rinnalla. Työpajaan
osallistuneet opiskelijat kokivat oppimistilanteen merkityksellisenä:
se kirkasti sekä oman ammatillisen roolin ja osaamisen että moni-
ammatillisen yhteistyön merkitystä. Ymmärrys eri alojen osaamisesta
selkeytyi, ja kynnyks moniammatillisen yhteistyön tekemiselle myös
jatkossa madaltui. Tämän lisäksi konsultaatiotilanne rakensi opiskeli-
joiden ymmärrystä asiakkaan tilanteen moninäkökulmaisen tarkaste-
lun hyödyistä ja konkretisoi sitä, miten ihmislähtöinen lähestymistapa
asiakkaaseen kiinnittää eri alojen osaajat luontevasti moniammatillisen
yhteistyön äärelle.

Kokemusten ja kerätyn palautteen perusteella konsultatiivisen työ-
pajatyöskentelyn juurruttaminen pysyväksi osaksi sosiaali- ja terveys-
alan opiskelijoiden koulutusta on yksi ratkaisu tavoiteltujen trans-
versaalien työelämätaitojen vahvistamiseksi. Mallia voidaan hyödyntää
pedagogisena ratkaisuna erilaisissa sosiaali- ja terveysalan koulutus-
organisaatioissa tai soveltaa eri asiakasryhmien, esimerkiksi paljon
palveluita käyttävien asiakkaiden, hoidon suunnittelun ja toteutta-
misen apuvälineenä sosiaali- ja terveydenhuollon moniammatillisissa
toimintayksiköissä.

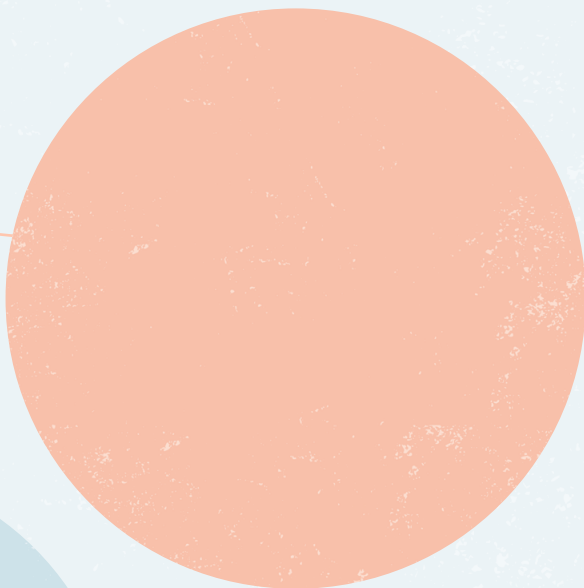
Reflektiotehtävä: Transversaalit taidot näkyviksi

Lue ennen tehtävän tekemistä [Raatikaisen ja Rantala-Nenosien artikkelin](#) sivuilta 12–14 taulukot 1–3⁴⁷.

Osa 1. Lähtökohta:

Mitä transversaaleja taitoja sinulla on?

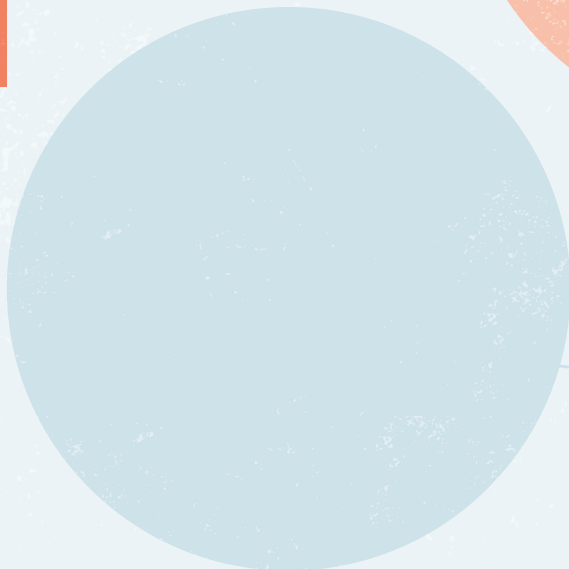
Missä ja milloin olet niitä oppinut?




Osa 2. Tulevaisuus:

Mitä transversaaleja taitoja sinun tulisi vahvistaa?

Missä ja miten niitä voi vahvistaa?





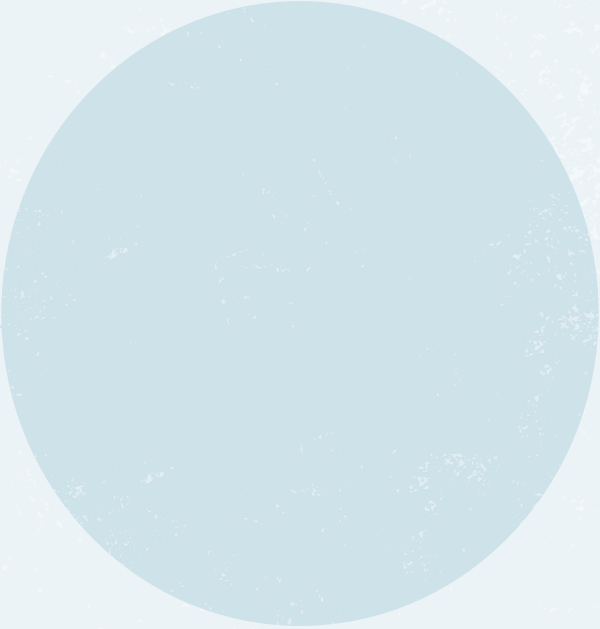

Osa 3. Työelämä-yhteys:

Millaista hyötyä sinun transversaaleista taidoistasi voi olla sinulle, asiakkaalle/ potilaalle tai työyhteisöllesi tulevaisuuden haasteita ratkaistaessa?

Miten yhdessä oppiminen edistää kykyjäsi ratkaista tulevaisuuden haasteita?


Mitä etuja ja haasteita on yhdessä oppimisessa?

Millaisena näet sen yhteyden työelämässä toimimiseen?



Osa 4. Resepti, jolla voi edistää yhdessä oppimista:

Miten voit omalla toiminnallasi oppimistilanteessa edistää yhdessä toimimista ja yhdessä oppimista?



Lähteet

- 1 Metropolian pedagogiset linjaukset 2030. Metropolia Ammattikorkeakoulu. <https://www.metropolia.fi/fi/metropoliaista/pedagogiset-linjaukset> Viitattu 22.11.2022.
- 2 Joutsenvirta, M., Laininen, E., Tyni, S. & Korkeakoski, M. 2022. Transformatiivinen oppiminen kestävyysosaamisen tukena. AMK-lehti/UAS Journal 3/2022. <https://uasjournal.fi/3-2022/transformatiivinen-oppiminen-kestavyysosaamisen-tukena/>
- 3 Siirilä, J., Salonen, A. O., Laininen, E., Pansar, T. & Tikkanen, J. 2018. Transformatiivinen oppiminen antroposeenin ajassa. Ammattikasvatuksen aikakauskirja 20 (5), 16–38. <https://journal.fi/akakk/article/view/84520>
- 4 Blessinger, P. & Makhanya, M. 2022. Leading the world toward a more sustainable future. Higher Education Tomorrow 8 (15).
- 5 Barkley, E., Cross, P. & Major C. 2014. Collaborative learning techniques: A handbook for college faculty. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- 6 Gillies, R. M. 2016. Cooperative Learning: Review of Research and Practice. Australian Journal of Teacher Education 41 (3), 39–54.
- 7 Männistö, M. 2020. Hoitotyön opiskelijoiden yhteisöllinen oppiminen ja sosiaali- ja terveysalan opettajien osaaminen digitaalisessa oppimisympäristössä. Väitöskirja. Oulun yliopiston tutkijakoulu. Oulun yliopisto. Lääketieteellinen tiedekunta. <http://urn.fi/urn:isbn:9789526225081>
- 8 Karlgren, K., Lakkala, M., Toom, A., Ilomäki, L., Lahti-Nuutila, P. & Muukkonen, H. 2020. To Assessing the learning of knowledge work competence in higher education – cross-cultural translation and adaptation of the Collaborative Knowledge Practices Questionnaire. Research Papers In Education 35 (1), 8–22.
- 9 Häkkinen, P. & Arvaja, M. 1999. Kollaboratiivinen oppiminen teknologiaympäristössä. Teoksessa A. Eteläpelto & P. Tynjälä (toim.). Oppiminen ja asiantuntijuus: Koulutuksen ja työelämän näkökulmia. Helsinki: WSOY. 206–221.
- 10 Männistö 2020.
- 11 Männistö 2020.
- 12 Tarnanen, M., & Kostiainen, E. 2020. Ilmiölähtöinen oppiminen. Teoksessa M. Tarnanen, & E. Kostiainen (toim.). Ilmiömaista! : ilmiölähtöinen lähestymistapa uudistamassa opettajuutta ja oppimista. 7–9. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-7793-1>
- 13 STM. 2020. Uusia käytäntöjä ja rakenteita näyttöön perustuvan hoitotyön osaamisen kehittämiseen. Ehdotukset työelämälle ja koulutukselle. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita, 3. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-4145-8>
- 14 Goggin, D., Sheridan, I., Lärusdóttir, F. & Guðmundsdóttir, G. 2019. Towards the identification and assessment of transversal skills. INTED 2019 Proceedings. 2513–2519. <https://library.iated.org/view/GOGGIN2019TOW> Viitattu 1.11.2022.
- 15 Arbeiter, J. & Buear, M. 2021. Transformatiivinen koulutus. Koulutus muutoksen välineenä. Oppaat ja käsikirjat, 6. Helsinki: Opetushallitus.
- 16 Raatikainen, E. & Rantala-Nenonen, K. 2021b. Interprofessional Approach for Transversal Skills in Higher Education. Tikissä-blogi, 9.11.2021. <https://blogit.metropolia.fi/tikissa/2021/11/09/interprofessional-approach-for-transversal-skills-in-higher-education/>

- 17 Raatikainen, E. & Rantala-Nenonen, K. 2022. Pedagogical framework. Teoksessa Carrió, M. & Rosa, N. (toim.). Learning strategies to promote transversal skills on health and social care studies: a methodological guide. Barcelona: ITSHEC. 7–20. <http://hdl.handle.net/10230/54598>
- 18 Raatikainen, E. & Rantala-Nenonen, K. 2021a. Transversaalit taidot ammatillisen kasvun jäsentäjänä. Teoksessa M. Jakonen, P. Houni, A. Mutanen & I. Halonen (toim.). Työorganisaation ja yksilön välisiä järjestyksiä. YFI-julkaisuja. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. 51–69.
- 19 Dinh, J. V., Reyes, D. L., Kayga, L., Lindgren, C., Feitosa, J. & Salas, E. 2021. Developing team trust: Leader insights for virtual settings. *Organizational Dynamics* 50 (1), 1–27.
- 20 Raatikainen, E. & Rantala-Nenonen, K. 2022a. Trust as a transversal skill. Tikissä-blogi, 31.3.2022. <https://blogit.metropolia.fi/tikissa/2022/03/31/trust-as-a-transversal-skill/>
- 21 Salonen, A. & Konkka, J. 2015. An Ecosocial Approach to Well-Being: A Solution to the Wicked Problems in the Era of Anthropocene. *Foro de Educación* 13 (19), 19–34.
- 22 Salonen, A. O. & Joutsenvirta, M. 2018. Vauraus ja sivistys yltäkylläisyyden ajan jälkeen. *Aikuskasvatus* 38 (2), 84–101. <https://doi.org/10.33336/aik.88331>
- 23 Salonen, A. O. & Bardy, M. 2015. Ekososiaalinen sivistys herättää luottamusta tulevaisuuteen. *Aikuskasvatus* 35 (1), 4–15. <https://journal.fi/aikuskasvatus/article/view/94118/52796>.
- 24 Laininen, E. (2019). Transformatiivinen oppiminen ekososiaalisen sivistymisen mahdollistajana. *Ammattikasvatuksen Aikakauskirja* 20 (5), 16–38. <https://journal.fi/akakk/article/view/84515>
- 25 Järvensivu, A., Isacson, A., Raatikainen, E., Simola-Alha, N. & Heinilä, H. 2020. Organisaatiositoutuminen työurien kaaosteorian valossa. *Hallinnon Tutkimus* 39 (4), 239–254.
- 26 Järvensivu ym. 2020.
- 27 Järvensivu, A. & Haapakorpi, A. 2022. Monimuotoinen ansiotyö – Näkökulmia monista lähteistä ansaintaan. Tampere: Tampere University Press.
- 28 Sitra 2020. Megatrendit. <https://www.sitra.fi/aiheet/megatrendit/>
- 29 Hirvilampi, T. 2020. Hyvä kehä kestävän hyvinvoinnin vauhdittajana. Kalevi Sorsa -säätio. https://sorsafoundation.fi/wp-content/uploads/KSS_Hirvilampi_Hyva-keha_Web.pdf
- 30 Vygotski, L. S. 1978. *Thought and Language*. Cambridge: MIT Press.
- 31 Karlgren, K., Paavola, S. & Ligorio, M. B. 2020. Introduction: what are knowledge work practices in education? How can we study and promote them? *Research Papers in Education* 35 (1), 1–7.
- 32 Karlgren ym. 2020.
- 33 Iloranta, E. & Kotila, H. 2022. Mitä on jatkuvan oppimisen korkeakoulupedagogiikka? Teoksessa K. Mäki & L. Vanhanen-Nuutinen (toim.). *Korkeakoulupedagogiikka – Ajat, paikat, tulkinat*. Haaga-Helian julkaisu 7/2022, 192–199. Helsinki: Haaga-Helia. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2022090156974>
- 34 Martela, F. & Jarenko, K. 2014. Sisäinen motivaatio. Tulevaisuuden työssä tuottavuus ja innostus kohtaavat. Eduskunnan tulevaisuusvaliokunnan julkaisu 3.
- 35 Martela ym. 2014.

- 36 Porath, C., Spreitzer, G., Gibson, C. & Garnett, F. 2012. Thriving at work: Toward its measurement, construct validation, and theoretical refinement. *Journal of Organizational Behavior* 33 (2), 250–275.
- 37 Spreitzer, G. & Porath, C. 2014. Self-determination as nutriment for thriving: Building an integrative model of human growth at work. *The Oxford handbook of work engagement, motivation, and self-determination theory* 90, 245–258.
- 38 Paakkanen, M., Martela, F., Rantanen, J. & Pessi, A. B. 2017. Kuinka oppia tunnetaitoja? Teoksessa A. B. Pessi, F. Martela & M. Paakkanen (toim.). *Myötätunnon mullistava voima*. Jyväskylä: PS-kustannus. 124–147.
- 39 Edmonson, A. 1999. Psychological safety and learning behavior in work teams. *Administrative Science Quarterly* 44 (2), 350–383.
- 40 Edmonson 1999.
- 41 Paakkanen ym. 2017.
- 42 Paakkanen ym. 2017.
- 43 Pirilä, K. & Valtonen, A. 2021. Konsultatiivinen toiminta monialaisen työskentelyn tukena. Kohti uudenlaista osaamista sosiaali- ja terveystalalla. *Rehablogi*, 24.2.2021. <https://blogit.metropolia.fi/rehablogi/2021/03/24/konsultatiivinen-toiminta-monialaisen-tyoskentelyn-tukena-kohti-uudenlaista-osaamista-sosiaali-ja-terveysalalla/> Viitattu 17.11.2022.
- 44 Hand, C. & Raatikainen, E. 2022. Ammattien välinen yhteistyöosaaminen ja sen arviointi sosiaali- ja terveystalalla. *Metropolia Ammattikorkeakoulun julkaisuja, TAITO-sarja* 89. Helsinki: Metropolia Ammattikorkeakoulu. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-328-330-5>
- 45 Hartikainen, K. 2022. Konsultatiivisen työskentelyn malli sosiaali- ja terveystalalla koulutuksessa. *Metropolia Ammattikorkeakoulun julkaisuja, OIVA-sarja* 52. Helsinki: Metropolia Ammattikorkeakoulu. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-328-345-9>
- 46 Hyvissä handuissa himassa -hanke 2019–2022. *Metropolia Ammattikorkeakoulu*. Verkkosivusto. <https://www.metropolia.fi/fi/tutkimus-kehitys-ja-innovaatiot/hankkeet/hyvissa-handuissa-himassa> Viitattu 17.11.2022.
- 47 Raatikainen & Rantala-Nenonen 2022.



14

Myötäelävä kohtaaminen varmistaa onnistuneen asiakaskokemuksen

Mieti hetki tilannetta, jossa olet saanut hyvää sosiaali- ja terveysalan palvelua ja jossa sinut on kohdattu niin myötäelävästi, että se jäi mieleesi. Muistele, miltä se tuntui. Ehkä koit tullee huomatuksi tai kuulluksi ja tunsit, että sinusta välitetään. Mahdollisesti ammattilainen oli valmiina kohtaamaan tarpeesi, toiveesi ja huolesi aidosti kuunnellen ja kunnioittaen sinun asiantuntijuuttasi oman tilanteesi sanoittajana ja toimijana. Ehkä koit myötäelävää läsnäoloa ja huomasit, että hän ymmärsi asian sinun näkökulmastasi. Ehkä sait myös selkeitä ohjeita, jotka ymmärsit heti. Lisäksi sait ohjeet kirjallisessa muodossa mukaasi, jotta ne oli helppo muistaa ja hyödyntää omassa arjessasi.

Asiakkaiden odotukset ja käsitykset onnistuneesta asiakaskokemuksesta ovat monenlaisia. Palveluntarjoajan näkökulmasta onkin tärkeää pohtia asiakaskokemuksen rakentumista. Miten sosiaali- ja terveysalan organisaatioissa voidaan taata yhdenvertainen, eettisesti kestävä ja yksilöllinen, jokaisen asiakkaan yksilölliset tarpeet huomioiva kohtaaminen? Tässä artikkelissa kuvataan, millaisista elementeistä myötäelävä kohtaaminen rakentuu ja miten sen toteutumista voidaan edistää. Lisäksi selvitetään, miten myötäelävä kohtaaminen on osa onnistunutta sosiaali- ja terveysalan palveluprosessia ja sen aikana tapahtuvaa asiakaskokemusta. Artikkelin jälkeen esitellään tapausesimerkinä Metropolia Ammattikorkeakoulussa toteutettu pedagoginen ratkaisu, jolla on tuettu ja ohjattu opiskelijoiden vuorovaikutus- ja kohtaamistaitojen kehittymistä. Osan päättävässä tehtä-

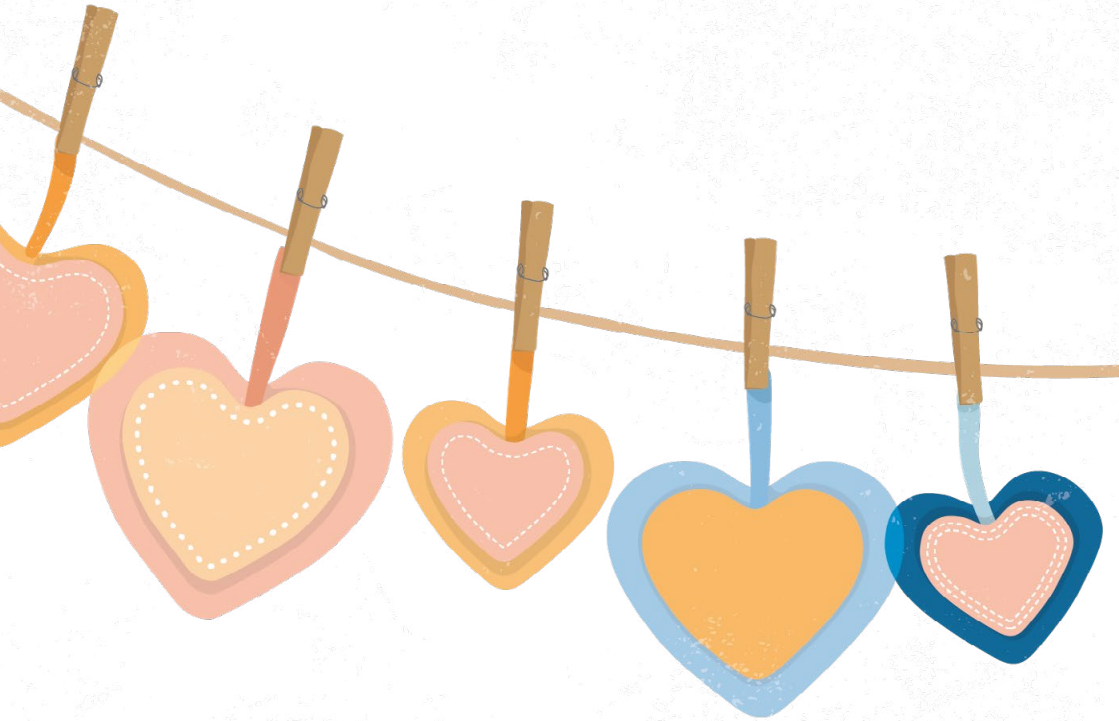
vässä tarjoutuu vielä tilaisuus pohtia asiakkaan ja ammattilaisen onnistuneen kohtaamisen elementtejä.

Mitä myötäelävä kohtaaminen on asiakaskokemuksena?

Asiakaskokemus mittaa palvelun tai tuotteen laatua, jota tarkastellaan asiakkaan kokeman hyödyn mukaan.

Käsitteenä asiakaskokemus kuvaa sitä, mitä asiakas odottaa saavansa palvelulta ja miten hänen saamansa palvelu vastaa hänen yksilöllisiin tarpeisiinsa. Asiakkaan kokema tuki on yhtäältä riippuvainen tarkasteltavasta asiasta, esimerkiksi tuotteesta tai palvelusta, ja toisaalta asiakkaan elämäkokemuksesta ja persoonallisuudesta, arvoista sekä sosioekonomisista tekijöistä.^{1,2,3,4}

Asiakaskokemus muodostuu kognitiivisista, tunteisiin perustuvista ja vaikuttavista, sosiaalisista ja fyysisistä vastineista palvelua kohtaan. Nämä kokonaisuudet eivät ole ainoastaan palveluntarjoajan hallinnassa olevia tekijöitä, vaan ne ovat palveluun sen ulkopuolelta kohdistuvia odotuksia. Onnistuneen asiakaskokemuksen tulisi nähdä alkavan vaiheesta, kun asiakas alkaa etsiä tarvitsemaansa palvelua, ja päättyvän, kun tarvetta palvelulle ei ole enää olemassa ja asia on ratkennut. Onkin huomattava, että asiakaskokemus alkaa jo silloin,



kun asiakas tunnistaa tarpeen ja päättää hakea siihen sopivaa palvelua. Toisaalta joskus asiakas saa apua ja ohjausta palvelun hankintaan, jolloin onnistunut asiakaskokemus alkaa rakentua ohjaus- ja neuvontatilanteesta palveluiden äärelle.

Digitaalisissa toimintaympäristöissä toimiminen varhentaa asiakaskokemuksen aloituskohtaa ja vie tuotetut kosketuspisteet, eli palvelua tuottavan ammattilaisen kohtaamisen tilanteet, osittain palvelun tuottajalta hallitsemattomaan ympäristöön, esimerkiksi sosiaalisen median keskustelupalstoille.^{5,6,7} Toisaalta asiakaskokemusta tarkasteltaessa voidaan hyödyntää myös käsitettä kohtaaminen, sillä palvelun aikana asiakas kohtaa erilaisia ammattilaisia, ja näistä kohtaamisista asiakas rakentaa käsitystään palvelun laadusta ja hyödyllisyydestä.

Asiakkaan näkemykseen onnistuneesta asiakaskokemuksesta vaikuttaa muun muassa se, mitä hän kokee saavansa vastineeksi palveluun käy-

tetystä maksusta tai ajasta, jota kului palveluun hakeutumiseen tai palvelun aikana. Toisaalta, jos avun ja tuen tarve on suuri, voi onnistunut ja myötäelävä kohtaaminen jo sinällään olla helpotus, tukea ja hyvinvointia lisäävä kokemus. Näin ollen on hyvä tunnistaa ihmisten erilaiset lähtökohdat, toiveet ja tarpeet palveluiden äärellä hakeuduttaessa.

Asiakas arvioi tiedostaen ja tiedostamattaan palvelun laatua, palveluun hakeutumisen helpoutta ja palvelun aikana syntyneitä vaikutelmia, joihin liittyvät myös tunteet palvelukokemuksesta. Tätä asiakkaan kokemusta voidaan kuvata palvelupolun menetelmällä. Palvelupolku on visuaalinen kuvaus asiakkaan palvelussa kokemista palveluhetkidistä.^{8,9,10,11}

Onnistuneen asiakaskokemuksen keskeisiä elementtejä ovat asiakkaan huomiointi, kuunteleminen ja hänen tilanteensa ymmärtäminen. Tärkeää on vastata kysymyksiin mahdollisimman

Asiakaskokemus on kiteytetysti asiakkaan näkemys organisaatiosta kohtaamisen hetkien, mielikuvien ja tunteiden perusteella

viipymättä ja pitää asiakkaalle annetut lupaukset¹². Asiakaskokemuksen muodostumisessa on kiinnitettävä erityisesti huomiota niin palvelupolkuun kokonaisuutena kuin yksittäisiin kohtauksiin palvelussa. Asiakaskokemus on kiteytetysti asiakkaan näkemys organisaatiosta kohtaamisen hetkien, mielikuvien ja tunteiden perusteella¹³.

Tapahtuu asiakaskokemus sitten verkossa tai kasvotusten, edellyttää onnistunut ja myötäelävä kohtaaminen työntekijältä kykyä asettua tilanteeseen ihmislähtöisesti¹⁴. Myötäelävällä kohtaamisella tarkoitetaan kykyä asettua toisen ihmisen asemaan ja ymmärtää asia juuri hänen näkökulmastaan ja kykyä toimia ammatillisen empatian eli myötäelävän kohtaamisen ohjaamana¹⁵. Työntekijän tulee säilyttää rakentavalla tavalla oma työ- ja työhyvinvointikykynsä, mutta toimia empaattisesti ja ammatilliset rajat asettaen. Mentalisaatio on kykyä pitää toisen mieli omassa mielessä. Toisin sanoen se on kykyä ymmärtää, mitä toisen mielessä tapahtuu, miten hän ajattelee, kokee ja tuntee tämän asian. Se auttaa myös säätelemään omia tunteita.¹⁶ Mentalisaatio on avaintekijä toisen ymmärtämiseen, mutta luottamus luo edellytyksen positiivisen kohtaamisen rakentumiselle.

Joillekin ihmisille kohtaaminen uuden ihmisen kanssa asiakaspalvelutilanteissa on helppoa ja vaivatonta. Toiset puolestaan kokevat sen enemmänkin stressaavaksi. Osalle ihmisistä tilanne on vain hetkellinen arkipäiväinen koh-

taaminen. Asiakkaan suhtautuminen palvelu- ja kohtaamistilanteeseen voi vaihdella esimerkiksi positiivisen odottavaisesta, neutraalista tai palveluorientoituneesta varovaiseen, epäilevään tai epäluottavaan suhtautumiseen koko palvelutilannetta ja kohtaamista kohtaan. Siksi on hyvä ymmärtää ihmisten erilaisia lähtökohtia, tarpeita ja toiveita, joita asiakaskokemukseen ja kohtaamiseen liitetään.

Onnistunut vuorovaikutus on keskeinen tekijä asiakkaan ja ammattilaisen välisen luottamuksen synnyssä. Luottamus rakentuu asiantuntijan ja asiakkaan vuorovaikutuksen lisäksi siitä, kun asiakas tunnistaa asiantuntijan osaamisen ja ammattitaidon¹⁷. Luottamus avaa ovia yhteisen hetken tarkasteluun monipuolisesti. Ilman luottamusta vuorovaikutus saattaa olla varovaista ja epäilevää. Jotakin tärkeää saatetaan jättää kertomatta, kun ei luoteta toiseen ihmiseen. Luottamus on dynaaminen ilmiö: se on osittain riippuvainen ihmisen sisäisestä maailmasta ja siihen kytkeytyneistä ajatuksista, tulkinnoista, havainnoista ja aikaisemmista kokemuksista. Aina ihminen ei edes itse ole tietoinen omasta luottamus- tai epäluottamusasenteestaan ja sen vaikutuksesta asiakas kohtaamiseen ja -kokemukseen.

Kun asiakas kokee omien arvojensa mukaista kohtaamista tai saa niiden mukaisesti tuotettuja palveluita tai tuotteita, voidaan ajatella, että se on onnistuneen kohtaamisen yksi avaintekijä. Esimerkiksi asiakkaan sitoutumisen kokemukseen on liitettävissä emootiot ja merkityksellisyys. Myötäelävä ja onnistunut asiakas kohtaaminen on muutakin kuin eheä palvelukokonaisuus. Toiminnassa ovat vahvasti läsnä myös arvot ja niiden huomioiminen.

Sosiaali- ja terveysalan alakohtaiset vaatimukset voivat synnyttää asiakkaalle tietynlaisia odotuksia palvelua kohtaan. Potilasturvallisuus- ja työturvallisuusmääräykset edellyttävät esimerkiksi palveluiden järjestäjältä huolellista palveluiden laadun omavalvontaa ja sen avointa

osoittamista asiakkaille sekä palveluista tiedot-
tamista asiakkaille saavutettavalla tavalla. Nämä
erityisvaatimukset ovat tyypillisiä sosiaali- ja
terveysalan palveluille, jotka ovat tarkasti laissa
määriteltyjä, säädeltyjä ja valvottuja (vrt. esim.
Terveydenhuoltolaki 2010/136 ja Sosiaali-
huoltolaki 2014/1301)^{18 19}.

Kaikkien asiakkaiden saavuttaminen ja osallistaminen vaatii myötäelävää kohtaamista

*Myötäelävässä kohtaamisessa
rakennetaan tietoisesti asiakkaan
luottamusta omiin kykyihinsä pärjätä
ja oma-aloitteisuuteensa sekä oman
elämänsä asiantuntijuuteen.*

Covid-19-pandemian myötä työelämä
on nopeasti mullistunut myös sosiaali- ja
terveysalalla, kun uutta arkea määrittävät
vahvasti sekä etätyöskentely että digitaaliset
työmenetelmät ja niiden kehittäminen^{20 21}.
Uudet työmuodot korostavat entistä sel-
keämmin vuorovaikutukseen liittyviä haasteita
ja tarvetta ymmärtää entistä paremmin sen
osatekijöitä. On tarpeen selvittää, miten
myötäelävää kohtaamista voidaan toteuttaa
myös verkkovälitteisessä vuorovaikutuksessa
ammattilaisen ja asiakkaan välillä.

Sosiaalibarometri 2022 tuo esille, että asuk-
kaiden ja kuntalaisten osallisuus- ja vaikutus-
mahdollisuudet kehitettäessä sosiaali- ja
terveyspalveluita ovat puutteelliset. Sosiaali- ja
terveysala on suuren muutoksen vaiheessa,
kun jatkossa vastuu hyvinvoinnin ja terveyden
edistämisestä jakautuu kuntien ja hyvinvointi-
alueiden välille. Hyvinvointialueiden aloittaessa
pian toimintaansa on herännyt myös huolta
siitä, että joidenkin väestöryhmien, kuten
ikäntyneiden sekä päihde- ja mielenterveys-
kuntoutujien, hyvinvointia ja terveyttä edistävä
työ heikkenee²². Nämä huomiot vahvistavat

Erityisesti socioemotionaalinen tuki nähdään merkityksellisenä myönteisen asiakaskokemuksen muodostumisessa.

tarvetta kuntalaisten ja palveluita käyttävien
asiakkaiden monipuoliseen kohtaamiseen.

Asiakaskokemus perustuu ammattilaisen ja
asiakkaan väliseen vuorovaikutukseen. Siksi
on tärkeä pohtia, miten tätä vuorovaikutusta
onnistutaan rakentamaan myötäeläväksi ja inhi-
milliseksi kohtaamiseksi. Sosiaali- ja terveysalan
ammattilaisten osaamistarpeita tutkittaessa
on todettu tärkeäksi lisätä työelämässä olevien
ammattilaisten asiakastyöosaamista sekä
vuorovaikutustaitoja, jotka liittyvät kaikille
ammattiryhmille kuuluvaan geneeriseen osaa-
miseen^{23 24}. Asiakastyöosaaminen muodostuu
asiakaslähtöisyydestä sekä neuvonta- ja palvelu-
järjestelmäosaamisesta. Näiden lisäksi osaa-
miseen sisältyy tarve ymmärtää lainsäädäntöä ja
eettisiä työn periaatteita sekä kykyä ymmärtää
asiakkaan toimintaa monipuolisesti.^{25 26}

Asiakkaan käyttäytymisen ymmärtäminen on
monitahoinen ilmiö, ja se vaatii ammattilai-
selta monipuolista kognitiivista kyvykkyyttä ja
taitoa. Myötäelävä ote vaatii ammattilaiselta
erityisesti oman työn eettistä pohdintaa. Tämä
tarkoittaa esimerkiksi omien ammatillisten
arvojen, näkemysten ja mahdollisten ennako-
luulojen kriittistä tarkastelua. Sosiaali- ja
terveysalan ammattilaisen asennoituminen
asiakkaaseen ennalta määrättyllä tapaa, tuomit-
sevuus ja jopa moralisointi estävät onnistuneen
vastavuoroisen vuorovaikutuksen syntymisen

Myötäelävän kohtaamisen taitoja voi kehittää harjoittelemalla

Jokainen kohtaaminen on mahdollisuus oppia lisää itsestä ja toisista sekä ihmisyden eri ulottuvuuksista.

ja rikkovat asiakkaan kokemusta ja luottamusta palvelupolkua kohtaan.²⁷

Erityisesti sosioemotionaalinen tuki nähdään merkityksellisenä myönteisen asiakaskokemuksen muodostumisessa. Tutkittaessa esimerkiksi keskosten äitien kokemuksia saamastaan ohjauksesta ja tuesta tulee hyvin esille, kuinka tärkeä sosioemotionaalinen tuki on asiakaskokemuksessa. Äidit kokevat tulleen välitetyiksi, kun he saavat tiedollisen ohjauksen lisäksi tukea sekä toivoa ja kohtaamisia hoitajilta. Tällöin ohjaus on sensitiivistä ja painostamatonta, eli ammattilainen tunnistaa asiakkaan kohtaamistilanteen herkkyyden ja tilanteesta kumpuavan huolen vaikutuksen äidin jaksamiseen. Ammattilainen toimii tällöin osoittaen ymmärrystä kokonaistilanteesta. Toisaalta äidit kokevat jääneensä yksin, mikäli heillä on aikaisempi kokemus toivon riistämistä tai kohtamattomuudesta. Kohtamattomuutta syntyy, mikäli ammattilainen ohjaa pessimistisellä tai mitätöivällä asenteella.²⁸ Myötäelävää kohtaamista vahvistavat selkeä ammattirooli ja siihen liittyvät rajat.²⁹ Empatia on moniulotteisesti ilmiö kuin aluksi saattaa ajatella, kuten esimerkiksi affektiiviseen ja kognitiiviseen empatian käsitteet osoittavat³⁰. Affektiivisella empatialla tarkoitetaan tunteiden jakamista, esimerkiksi siten, että toisen ihmisen suru herättää muissa surua. Kognitiivinen empatia taas ilmenee siinä, miten ihminen rationaalisesti havaitsee muiden tunteita ja tekee päätelmiä niistä.³¹

Jotta syntyisi myötäelävää asiakaskohtaamista, sosiaali- ja terveyspalveluiden tuottajien sekä uusia ammattilaisia kouluttavien organisaatioiden toimijoiden on tunnistettava, miten voidaan pedagogisesti oivaltavalla ja innostavalla tavalla rakentaa niin uusia kuin jo työssään toimivien ammattilaisten vuorovaikutustaitoja. Suomalaisen yhteiskunnan arvioidaan siirtyneen oppimisyhteiskunnan vaiheeseen, “jossa kaikenlainen uuden osaamisen hankkiminen ja oman osaamisen kehittäminen ovat välttämättömiä osia elinikäistä koulutusta”³². Työelämässä sosiaali- ja terveysalan asiakkaiden elämäntilanteet ja palveluntarpeet ovat entistä haastavampia ja yllättävämpiä^{33 34}, ja tämä haastaa myös harjoittelemaan vuorovaikutustilanteita monimuotoisesti. Tulevaisuuden työelämätaidoissa korostuvatkin vaatimukset vuorovaikutustaitojen kehittämiseksi³⁵. Esimerkiksi OECD:n mukaan (2021) sosioemotionaaliset taidot (empatia, kunnioitus, minäpystyvyys, vastuu ja yhteistyötaidot) ovat keskeisiä tulevaisuuden työelämätaitoja, ja niiden kehittäminen on tärkeää, jotta opiskelijoiden omaa ammatillista hyvinvointia ja työn mielekkyyttä voidaan kokea ja edistää.

Ammattilainen harjaantuu vuorovaikutustaidoissaan läpi opiskelu- ja työuransa, mikäli hahmottaa itsensä ja maailman muuttuvana ja kehittyvänä ilmiönä. Näin ollen ammattilainen näkee omat taitonsa kehittyvinä ja muuttuvina eikä pysyvinä, lukittuina ja muuttumattomina ominaisuuksinaan, ja tämä ilmentää kasvun ajattelutapaa.³⁶ Jokainen kohtaaminen on silloin mahdollisuus oppia lisää ihmisistä ja heidän erilaisista tavoistaan toimia vuorovaikutustilanteissa. Ihmisen mieli ja toiminta on monipuolisen ja

monitieteisen tutkimuksen kohteena, ja siitä on saatavissa yksityiskohtaisesti tietoa³⁷.

Uusien pedagogisten menetelmien kehittyminen myötä myös vuorovaikutuksen analyttinen oppiminen ja opettaminen ovat mahdollisia monimuotoisesti. Oppimisen rikastamisessa voidaan hyödyntää muun muassa digitaalisia oppimateriaaleja ja asiakkaiden kokemustietoa. Jo pitkään töissä olleiden sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten on täydennyskoulutuksen ja jatkuvan oppimisen periaatteiden mukaan mahdollista saada kokea sellaisia oppimistilanteita ja elämyksiä, jotka eivät olleet mahdollisia vielä heidän opiskeluaikoinaan. Parhaimmillaan voidaan myös työssä olevat ammattilaiset ja tulevat ammattilaiset eli opiskelijat saada kohtaamaan toisensa oppimistilanteissa, jolloin rakentuu ylisukupolvisia oppimistilanteita. Integroimalla täydennyskoulutus osaksi ammattikorkeakoulun innovaatio- ja oppimisympäristöissä tapahtuvaa toimintaa tämä voidaan mahdollistaa. Toisaalta myös esimerkiksi opinnäytetyön raportointiseminaarit ja muut tapahtumat, joissa osallistujina on niin työelämässä olevia ammattilaisia kuin opiskelijoita, mahdollistavat tällaisen kohtaamisen.

Sosiaali- ja terveysalalla työskentelevät ja alalle hakeutuvat ovat kiinnostuneita ihmisytydestä, ihmiseen liittyvästä toiminnasta ja ihmisen käyttäytymisestä sosiaali- ja terveyspalveluiden asiakkaana. Ihmisytydestä ja ihmisen käyttäytymisestä voi oppia aina lisää lukemalla ja eläytymällä erilaisten ihmisten tapaan toimia vuorovaikutustilanteissa. Ihmisen toimintaa ja käyttäytymistä ymmärretään tutkimuksen avulla yhä enemmän ja moni-ilmeisemmin^{38 39 40}. Ihmisten kanssa työssään toimivien ja siihen kouluttautuvien ammattilaisten tulee ammattilaisina ja tulevin ammattilaisina tarkastella myös vuorovaikutusta, sen mekanismeja ja pelisääntöjä.

Myötäelävän kohtaamisen harjoittelu onnistuu kätevästi myös päivittäisissä työhön liittyvissä

Hyvän ja aidon kohtaamisen työyhteisöissä syntyy energiaa ja uudenlaisia käyttäytymismalleja myös asiakkaiden kanssa toteutuvaan vuorovaikutukseen.

tilanteissa. Työyhteisön vuorovaikutusilmapiiri heijastuu tapaan, jolla organisaation toimijat toimivat asiakkaiden kanssa vuorovaikutustilanteissa. Hyvän ja aidon kohtaamisen työyhteisöissä syntyy energiaa ja uudenlaisia käyttäytymismalleja myös asiakkaiden kanssa toteutuvaan vuorovaikutukseen. Esimerkiksi yrityksessä syntyvissä vuorovaikutusketjuissa on aina mukana asiakas. Sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset käyvät keskenään ammatillista vuoropuhelua asiakkaiden hyvinvointia tukevista ratkaisuista. Asiakas on usein vuorovaikutusketjun viimeinen lenkki. Asiakkaan kokemus palvelun laadusta vaikuttaa siihen, millaiseen kokemuksetjuun hän kytkeytyy.^{41 42}

Vuorovaikutuksessa kuunteleminen on keskeinen elementti. Kuunteleminen tarkoittaa muun muassa

- taitoa seurata asiakkaan puheen sisällön rakentumista
- taitoa eritellä kuultua ja tiivistää se asiakkaalle
- taitoa erottaa puhujan käyttämiä perustelemisen keinoja ja arvioida niiden luotettavuutta
- taitoa tehdä kuullusta päätelmiä ja taitoa antaa puhujalle tarkoituksenmukaista palautetta.⁴³

Vuorovaikutustilannetta analysoimalla on mahdollista ymmärtää paremmin ja moni-

puolisemmin näitä kuuntelemisen erilaisia osatekijöitä. Kuunteleminen on olennainen taito myös myötätunnon välittämisessä. Myötäelävä kohtaaminen koostuukin niin myötätunnosta kuin myötäilosta.^{44 45}

Myötäelävän kohtaamisen harjoitteluun tarvitaan kykyä tunnistaa työssä koettuja tunteita ja niiden vaikutusta vuorovaikutukseen, sillä myötäiloon ja myötäelämiseen liittyvät vahvasti tunteet. Tunteiden välittyminen digitaalisessa vuorovaikutuksessa on ollut viime vuosina entistä enemmän tutkimuksen kohteena. On saatu alustavasti selvitettyä, että toisen tunnetilojen tietäminen on digitaalisissa ympäristöissä vaikeaa. Tämä johtuu siitä, että nonverbaaliset vihjeet, kuten ilmeet, ilmeet ja äänenpainot, ovat digitaalisessa vuorovaikutuksessa vähäisempiä tai puuttuvat kokonaan.⁴⁶ Videon käyttäminen digitaalisessa vuorovaikutuksessa on tärkeää eleiden ja ilmeiden välittymisen mahdollistamiseksi⁴⁷. Tämä tarkoittaa, että myötäelävää kohtaamista digitaalisessa vuorovaikutuksessa tulee harjoitella jo sosiaali- ja terveystieteiden opintojen aikana monipuolisesti ja että ammattilaisen tulee täydentää osaamistaan täydennyskoulutuksen avulla. Työyhteisössä voidaan myös luoda onnistunutta digitaalista vuorovaikutusta ammattilaisten välille ja mahdollistaa näin myötäelävän kohtaamisen harjoittelu eri tavalla vuorovaikutusta haastavassa viestintäkanavassa.

Etäyhteydellä tehtävän terveydenhoidon kohtaamisen on todettu olevan asiakkaille mieleinen tapa päästä vuorovaikutukseen ammattilaisen kanssa, erityisesti kun palveluun on pitkä matka ja palvelu veisi asiakkaalta paljon aikaa ja varoja⁴⁸. Onkin tärkeä tunnistaa myötäelävän kohtaamisen elementtejä myös digitaalisessa vuorovaikutuksessa ja reflektoida vuorovaikutustilanteita ja näin oppia työn arjessa tehtyjen huomioiden kautta lisää asiakkaan tukemisesta. Myötätunto luo tilaa toisen ihmisen näkyväksi tulemiseen ja hänen kokonaisvaltaiseen huomaamiseensa. On hyvä tiedostaa

Myötäelävä asiakaskokemus vaatii myös tiedollisia taitoja ymmärtää kohdattavan asiakkaan erityispiirteitä

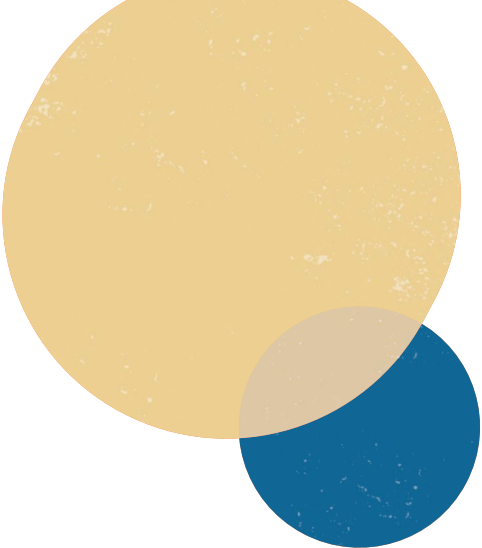
esimerkiksi se, että asiakkaan vakaumus voi olla eri kuin työntekijän, ja sitä tulee kunnioittaa. Itseltä on hyvä kysyä: Kuinka kestävä erilaisuutta? Kuinka kestävä vuorovaikutuksessa tyhjää tilaa ja hiljaisuutta? Tai kuinka reagoin tai toimin tilanteissa, jossa huomaan säikähtäväni itselleni uusia asioita tai ilmiöitä? Tai millaisena voimavarana näen myötäiloon? Myötäelämiseen liittyy kyky ylläpitää ja edistää emotionaalisesti turvallista ympäristöä.^{49 50}

Myötäelävä asiakaskokemus vaatii myös tiedollisia taitoja ymmärtää kohdattavan asiakkaan erityispiirteitä, kuten tietoa tarpeesta selkokielen kommunikaatioon, osaamista asiointitulkin kanssa käytävään vuorovaikutukseen, ymmärrystä mielenterveyden rakentumisesta ja erilaisista sairauksista ja terveyden edistämisen menetelmistä, jotka omassa työssä ovat tarpeen asiakaskohtaamisissa.⁵¹ Toisaalta ammattilaisen kyvykyys myötäelävään kohtaamiseen vaatii myös monipuolisia voimavaroja ammattilaiselta. Työn aikana koetun kuormittavuuden takia ammattilainen tarvitsee resilienssiä eli eräänlaista vastustuskykyä kriisien kohtaamiseen, joka suojaaa ammattilaista hänen kohdatessaan jotakin odottamatonta ja yllättävää työssään⁵².

Resilienssin vahvistamiseen liittyvät olennaisena osana ammattilaisen työssään kokemat tunteet ja eettiset ristiriidat⁵³. Tunteiden osoittaminen tai niiden tunnistaminen ei aina ole helppoa, vaan niihin saattaa liittyä myös tunnelukkoja. Tunnelukot ovat lapsuudessa

tai nuoruudessa opittuja haitallisia kokemisen tapoja. Ne voivat ilmetä esimerkiksi vaikeutena tunnistaa tai säädellä omia tunteita tai taipumuksena reagoida joko liian voimakkaasti tai olemattomasti suhteessa vallitsevaan tilanteeseen⁵⁴. Tietoisuus omasta itsestä on avain toisen ihmisen ymmärtämiseen ja myötäelävään kohtaamiseen. Lisäksi ymmärrys perustavista psykologista ilmiöistä, tukee emotionaalisesti eheän asiakaskokemuksen syntymistä.

Tunteiden merkityksen tunnistaminen osana myötäelävää kohtaamista tukee uusinta ymmärrystä jatkuvasta oppimisesta. Yhtenä olennaisena oppimisen mahdollistajana on esimerkiksi Metropolia Ammattikorkeakoulun innovaatio- ja oppimisympäristö HyMy-kylä, jossa myötäelävän kohtaamisen taitoja voi harjoitella aidoissa työelämän tilanteissa.^{55 56} Parhaimmillaan myötäelävä kohtaaminen sosiaali- ja terveysalan palvelun äärellä voi mahdollistaa niin asiakkaan kuin ammattilaisenkin voimaantumisen kohtaamisen hetkellä ja antaa lisää



kyvykkyyttä ja osaamista tuleviin kohtaamisiin. Asiakkailta saatu suora palaute kohtaamisen onnistumisesta antaa ammattilaiselle tärkeää tietoa omasta kohtamisosaamisesta ja valmiudesta myötäelävään kohtaamiseen.

Myötäelävän kohtaamisen edellytyksiä

- asiakkaan huomioiminen yksilönä ja oman elämänsä asiantuntijana
- asiakkaan aito kuunteleminen ja hänen tilanteensa ymmärtäminen
- asiakkaan kysymyksiin vastaaminen viipymättä
- asiakkaalle annettujen lupauksien pitäminen
- myötäelävä kohtaaminen myös ammattilaisten välillä
- palveluhetkien tunnistaminen asiakkaan näkökulmasta
- palveluhetkien kehittäminen myös asiakkaan näkökulmasta
- huolenpito ammattilaisen omasta toimintakyvystä ja resilienssistä.

TAPAUSESIMERKKI: Kohtaamiskahvilatoiminta

Monikulttuurinen kohtaamiskahvilatoiminta on maahanmuuttajataustaisille ikäihmisille ja omaishoitajille suunnattu matalan kynnyksen palvelu. Sen tarkoituksena on kohderyhmän osallisuuden ja hyvinvoinnin edistäminen sekä opiskelijoiden monikulttuurisuus-, vuorovaikutus- ja ohjaamisosaamisen lisääminen ikääntyvän väestön hyvinvoinnin edistämisen kontekstissa. Monikulttuuriset kohtaamiskahvilat ovat osa HyMy-kylän senioripalveluita.

”Nähdäänhän taas seuraavalla kerralla!”

Monikulttuurinen kohtaamiskahvilatoiminta aloitettiin [syksyllä 2021 toteutetussa pilotissa](#), jonka suunnittelivat ja järjestivät englanninkieliset sairaanhoitajaopiskelijat (nursing-opiskelijat) gerontologisen hoitotyön opintojaksolla. Toiminta suunniteltiin ja toteutettiin monialaisessa yhteistyössä [Pääkaupunkiseudun omaishoitajat ry:n](#) ja [Jade-toimintakeskuksen](#) kanssa. Yhteistyössä on ollut mukana myös Suomen monikulttuurinen muistikeskus [MUKES](#). Sairaanhoitajaopiskelijat suunnittelivat ja toteuttivat pilotissa kolme kohtaamiskahvilatapahtumaa maahanmuuttajataustaisille ikäihmisille ja omaishoitajille. Pilotin yhteydessä kerättiin palautetta ja toimintaideoita yhteistyökumppaneilta, ja toiveissa tuli esille mahdollisuus moniammatilliseen yhteistyöhön. Mukaan toimintaan lähti geronomituttinkinto, joka otti vastuun kevään 2022 kohtaamiskahvilatoiminnasta. Syksyllä 2022 toiminta on vakiinnutettu kerran kuukaudessa tapahtuvaksi jatkuvaksi palveluksi ja sitä toteutetaan englanninkielisen sairaanhoitotyön eli nursing- ja geronomituttinnon yhteistyönä. Asiakkaat ovat toivoneet kahviloiden yhteyteen HyMy-kylän palveluihin ja toimintaan tutustumista, ja yhdessä syyskauden 2022 kahvilassa mukana on ollut pop up -esittelyjä HyMy-kylän palveluista.

Mihin toimintaa tarvitaan?

Motivaatio kohtaamiskahvilatoiminnan käynnistämiseksi lähti sekä kohderyhmän että koulutuksen tarpeista. Ulkomaalaistaustaisten

henkilöiden määrä Suomessa on kasvanut, ja maahanmuuton lisääntymässä myös maahanmuuttajataustaisten ikäihmisten määrä palvelujärjestelmän käyttäjinä lisääntyy⁵⁷. Useilla maahanmuuttajataustaisilla ikäihmisillä ei ole riittävästi tietoa liittyen esimerkiksi terveyden edistämiseen tai terveellisiin elämäntapoihin⁵⁸. Helsingissä tarjottaviin vieraskielisten ikäihmisten palveluihin liittyy palveluihin pääsyn esteitä ja yhdenvertaisuuden vajetta. Yhteiskunnan monikulttuurisuudessa terveydenhuollon ammattilaiset tarvitsevat kulttuurista osaamista, ja



yhdenvertaisuuden toteutumiseksi sote-alan ammattilaisten monikulttuurisuusosaamista tulee kehittää.⁵⁹ Väestön ikääntyessä sote-alalla tarvitaan myös ikääntyvän väestön terveystarpeisiin liittyvää osaamista. Opiskelijoiden toteuttamien monikulttuuristen kohtaamiskahviloiden tarve ja tavoitteet nousivat edellä kuvatuista lähtökohdista. Haluttiin luoda maahanmuuttajataustaisille ikäihmisille ja omaishoitajille matalan kynnyksen kohtaamispaikka ja tätä kautta edistää ja vahvistaa heidän osallisuuttaan ja hyvinvointiaan. Lisäksi haluttiin mahdollistaa opiskelijoiden ja monikulttuuristen ikäihmisten ja palveluiden käyttäjien kohtaaminen ja näin edistää tulevien sote-ammattilaisten monikulttuurista ja ikääntyneiden hyvinvoinnin tukemiseen liittyvää osaamista sekä vuorovaikutusosaamisen kehittymistä.

Miten toimintaa on toteutettu?

Monikulttuuriset kohtaamiskahvilat toteutetaan nursing- ja geronomi-opiskelijoiden moniammatillisena yhteistyönä. Nursing-opiskelijoille toiminta on osa gerontologisen hoitotyön opintojaksoa ja geronomi-opiskelijoille HyMy-kylässä toteutuvaa harjoittelua. Opiskelijoilla on päävastuu kahviloiden suunnittelusta ja toteutuksesta, ja mukana ovat ohjaavat lehtorit kummastakin tutkinnosta. Lisäksi mukana on ollut vaihto-opiskelijoita eri tutkinnoista. Heille haluttiin tarjota projektioppimisen mahdollisuuksia, ja toisaalta eri tutkintojen vaihto-opiskelijoiden mukanaolo toimii opiskelijoiden kotikansainvälistymisen muotona ja tuo toimintaan moniammatillista näkökulmaa. Toiminnan suunnittelussa ja kehittämisessä tehdään jatkuvaa ja tiivistä monialaista yhteistyötä työelämäkumppanien kanssa. Toimintaa kehitetään saadun palautteen ja kehitysideoiden perusteella. Kohderyhmä tavoitetaan yhteistyökumppanien kautta. Lisäksi toimintaa mainostetaan internetissä sekä muun muassa alueen terveysaseman ja seniorikeskuksen ilmoitustaululla.

Maahanmuuttajataustaisten omaishoitoperheiden ja ikäihmisten kohtaaminen ja osallistaminen ovat toiminnan suunnittelun keskiössä. Yhteistyökumppaneilta saadaan tietoa kohderyhmän erityispiirteistä

ja tarpeista sekä toimintaa koskevista toiveista, ja näin pyritään suunnittelemaan heidän tarpeitaan vastaavaa sisältöä ja toimintaa kahviloihin. Kohtaamiskahviloiden ydintavoitteena on osallistujien terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen ja osallisuuden lisääminen sekä opiskelijoiden vuorovaikutus- ja ohjausosaamisen kehittäminen. Jokaisella kohtaamiskahvilakerralla on oma teemansa, johon liittyyvää sisältöä ja toimintaa opiskelijat järjestävät. Kahviloissa on käsitelty muun muassa aivoterveysten edistämistä, terveellistä ravitsemusta, fyysistä ja sosiaalista aktiivisuutta sekä palveluita, joita alueella ja HyMy-kylässä tarjotaan. Vuorovaikutus ja vertaisten kohtaaminen on tärkeä osa toimintaa. Siksi jokaisella kerralla huomioidaan myös mahdollisuus kiireettömään yhdessäoloon ja myötäelävään kohtaamiseen kahvitte-lun myötä.

”Voisin tulla tänne uudestaan vaikka jo huomenna!”

(Kohtaamiskahvilan kävijä)

Kohtaamiskahviloiden vieraat tulevat monista eri kieli- ja kulttuuritaustoista, eivätkä he useinkaan osaa kovin paljon suomea. Kahvila-tapahtumia toteuttavat nursing-opiskelijat opiskelevat englannin kielellä, ja vain harva heistä on suomenkielinen. Yhteisenä toimintakielenä kahviloissa on selkosuomi, joka on sekä osallistujille että toteuttajille toissijainen kieli. Ymmärryksen varmistamiseksi kävijöillä on usein mukana omankielinen, tuttu ryhmänohjaaja. Oman ohjaajan mukanaolo on osoittautunut tärkeäksi toimintaan osallistumisen mahdollistajaksi ja kynnyksen madaltajaksi. Syksyllä 2022 mukana on ollut myös suomi toisena kielenä -opettaja tukemassa opiskelijoita selkosuomen käytössä ja oppimisessa.

Kohtaamiskahviloissa käytetyt toiminnot ja ryhmänohjausmenetelmät suunnitellaan aina kohderyhmän tarpeista lähtien. Tavoitteena on käyttää mahdollisimman aktiivisia ja osallistavia menetelmiä. Maahanmuuttajaryhmien ohjaamisessa oleellista on menetelmien toiminnallisuus⁶⁰. Kohtaamiskahviloissa käytetään monipuolisia toiminnallisia ja osallistavia menetelmiä, esimerkiksi erilaisia pelejä, leikkejä, musiikkia

”Oivalsin, että kaikkein tärkeintä ei olekaan (ohjaustilanteeseen liittyvä) sisällöllinen asiantuntemus vaan se että osaa kohdata toisen ihmisen.”

(Sairaanhoidajaopiskelija)

ja liikuntaa, sekä visuaalisia menetelmiä kuten kuvia ja videoita. Näillä toiminnoilla voidaan mahdollistaa osallisuuden kokemus riippumatta osallistujien kielitautasta.

Miten toiminta jatkuu?

Monikulttuuriset kohtaamiskahvilat ovat osoittautuneet tarpeelliseksi, kohderyhmää kiinnostavaksi ja kaikille osapuolille merkityksellisiä kokemuksia ja uuden oppimista mahdollistavaksi toiminnaksi. Kaikki toiminnassa mukana olleet osapuolet ovat tuoneet esille, että säännölliselle, moniammatillisesti toteutettavalle kohtaamiskahvilatoiminnalle on kysyntää. Opiskelijoille toiminta tarjoaa mahdollisuuden harjaannuttaa tulevassa ammatissa tarvittavia taitoja, kuten vuorovaikutus-, monikulttuurisuus- ja ohjaamistaitoja sekä ikääntyvän väestön terveyden, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistämistä moniammatillisessa yhteistyössä. Monikulttuurisen kohderyhmän kohtaaminen on vahvistanut erityisesti opiskelijoiden valmiutta asiakkaiden myötäelävään kohtaamiseen. Kohderyhmälle eli maahanmuuttajataustaisille ikäihmisille ja omaishoitajille toiminta tarjoaa valmiuksia oman hyvinvoinnin edistämiseen sekä mahdollistaa osallisuuden ja yhteisöllisyyden kokemuksia. Kerättyjen palautteiden perusteella kävijät ovat arvioineet kahviloiden asiasisällöt kiinnostaviksi ja omassa elämässä hyödynnettäviksi. Toimintaa ja ryhmänohjausmenetelmiä on kehitetty palautteiden mukaisesti, ja kävijät ovat olleet tyytyväisiä osallistaviin ja monimuotoisiin aktiviteetteihin. Saatu palaute on ollut pääosin positiivista, jatkoa toivotaan ja moni kävijä toivoo mahdollisuutta tulla pian uudelleen.

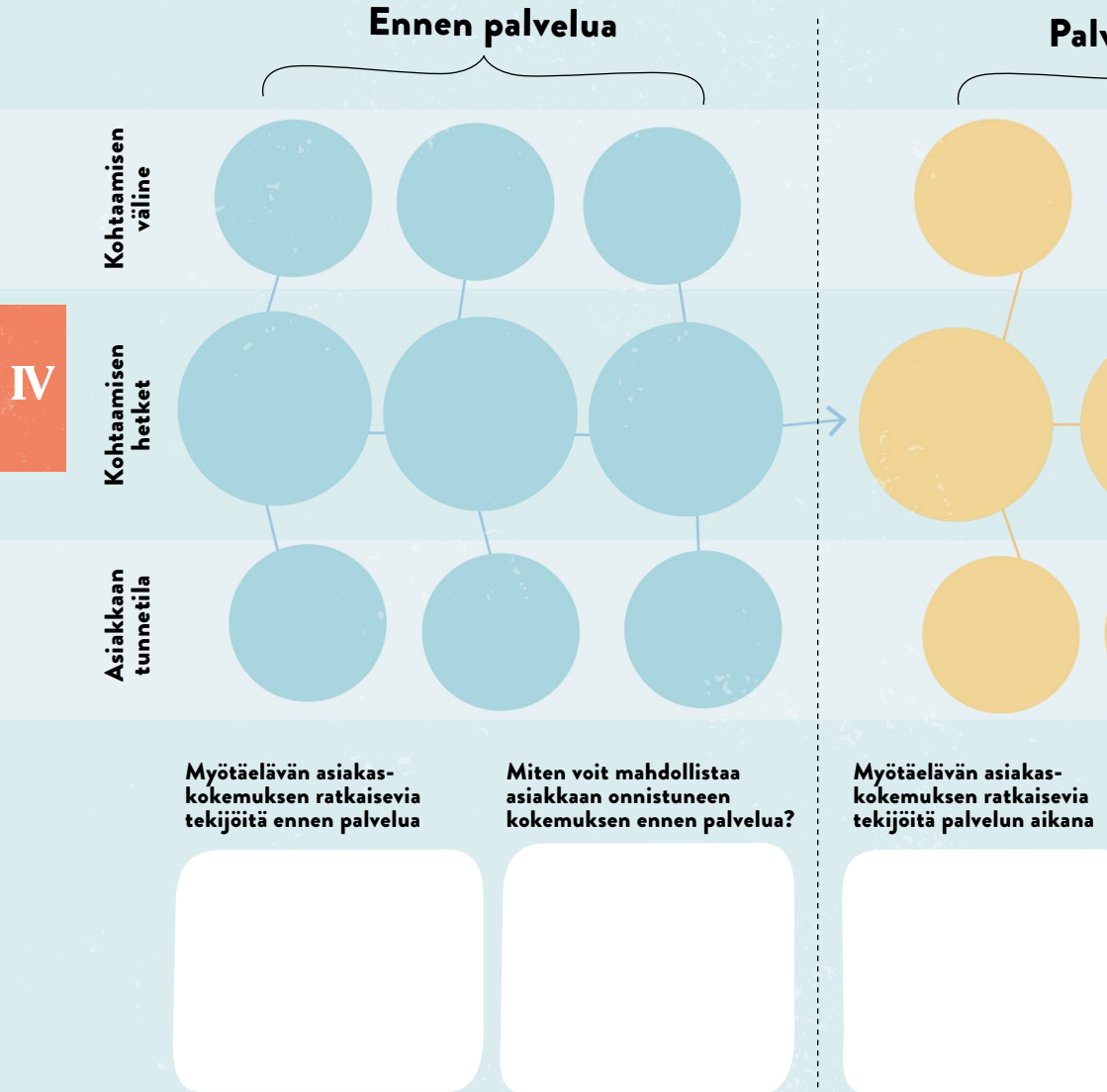
Avoin matalan kynnyksen toiminta mahdollistaa myötäelävät kohtaamiset tulevien sote-ammattilaisten ja palvelunkäyttäjien välillä, ja tämä onkin osoittautunut yhdeksi toiminnan kantavaksi ja merkitykselliseksi teemaksi. Tulevassa ammatissa tarvittava sisällöllinen ja taidollinen osaaminen voidaan yleensä omaksua monenlaisia pedagogisia menetelmiä hyödyntäen, mutta toisen ihmisen kohtaamista opitaan parhaiten aidossa vuorovaikutuksessa ihmisten kanssa. Opiskelijapalautteissa onkin tullut esille kahvilassa koettujen kohtaamistilanteiden merkityksellisyys ja se, että loppujen lopuksi sisällön täydellistä hallintaa tärkeämpää on se, että osaa kohdata ihmisen ihmisenä.



Reflektiotehtävä: Onnistunut asiakkaan palvelupolku

Osa 1. Mieti, mitkä ovat asiakkaan näkökulmasta palvelupolun keskeiset kohtaamisen hetket. Kirjoita tai piirrä ohaiseen kuvioon kohtaamisen hetkeen liittyvä sopiva väline, kohtaamisen hetki sekä siihen liittyvä tavoiteltu asiakkaan tunnetila.

Osa 2. Lähtötilanne: Lisää kuvioon, mitkä tekijät ovat myötäelävän asiakaskokemuksen toteutumiseksi ratkaisevia tekijöitä palvelupolussa.



Ennen palvelua

Palvelun aikana

Kohtaamisen väline

Kohtaamisen hetket

Asiakkaan tunnetila

Myötäelävän asiakaskokemuksen ratkaisevia tekijöitä ennen palvelua

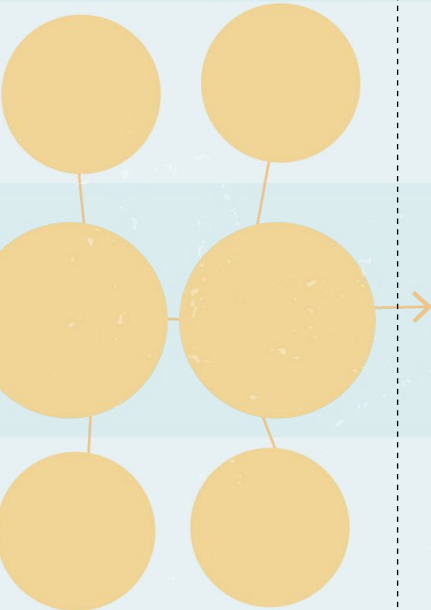
Miten voit mahdollistaa asiakkaan onnistuneen kokemuksen ennen palvelua?

Myötäelävän asiakaskokemuksen ratkaisevia tekijöitä palvelun aikana

Osa 3. Pohdi ja kirjaa, miten voit omassa asiakastyössäsi (kuvan eri vaiheissa) mahdollistaa asiakkaan onnistuneen kokemuksen myötäelävästä kohtaamisesta (suhteessa osassa 2 kuvattuihin ratkaiseviin tekijöihin)?

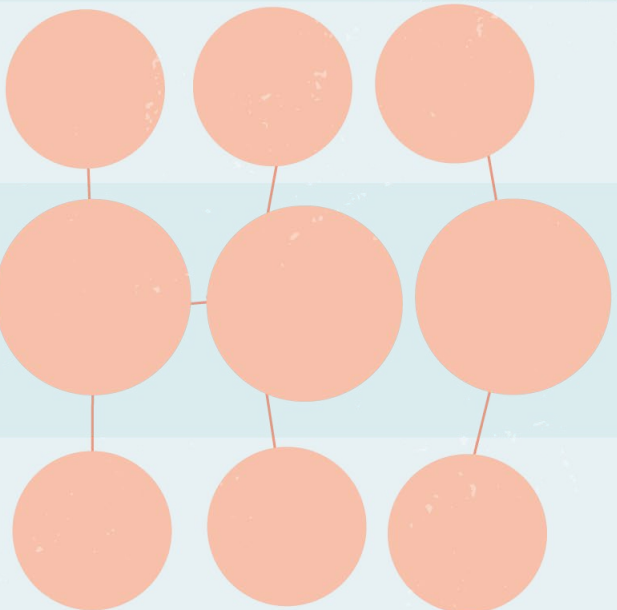


Palvelun aikana



Miten voit mahdollistaa asiakkaan onnistuneen kokemuksen palvelun aikana?

Palvelun jälkeen



Myötäelävän asiakas-kokemuksen ratkaisevia tekijöitä palvelun jälkeen

Miten voit mahdollistaa asiakkaan onnistuneen kokemuksen palvelun jälkeen?

Lähteet

- 1 Korkiakoski, K. 2019. Asiakaskokemus ja henkilöstökokemus – Uusi aika, uudenlainen johtaminen. Helsinki: Alma Talent.
- 2 Kuusela, H. & Rintamäki, T. 2002. Arvoa tuottava asiointikokemus. Vammala: Vammalan kirjapaino Oy.
- 3 Verhoef, P. C, Lemon, K.N., Parasuraman, A., Roggeveen, A., Tsiro, M. & Schlesinger, L. A 2009. Customer Experience Creation: Determinants, Dynamics and Management Strategies. *Journal of Retailing* 85, 31–41.
- 4 Löytänä, J. & Korteso, K. 2011. Asiakaskokemus – palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Helsinki: Talentum.
- 5 Korkiakoski 2019.
- 6 Verhoef ym. 2002.
- 7 Löytänä ym. 2011.
- 8 Korkiakoski 2019.
- 9 Kuusela ym. 2022
- 10 Verhoef ym. 2002.
- 11 Löytänä ym. 2011.
- 12 Fischer, M. & Vainio, S. 2014. Potkua palvelubisnekseen – asiakaskokemus luodaan yhdessä. Helsinki: Talentum.
- 13 Korkiakoski 2019.
- 14 Katso lisää tämän kirjan osasta 2: Ihmislähtöinen kehittäjäkumppanuus.
- 15 Raatikainen, E., Rauhala, L.-A. & Mäenpää, S. 2021. An educational intervention focused on teaching Qualified Empathy to social work students in Finland. *Journal of Applied Research in Higher Education*. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JARHE-11-2020-0404/full/html>
- 16 Pajulo, M. & Salo, S. & Pyykkönen, N. 2015. Mentalisaatio ihmistä suojaavana tekijänä. *Lääketieteellinen aikakauskirja Duodecim* 131: 11, 1050–1057.
- 17 Raatikainen, E. 2015. Lujita luottamusta. Jyväskylä: PS-kustannus.
- 18 Terveydenhuoltolaki 2010/1326. Annettu Helsingissä 30.12.2010.
- 19 Sosiaalihuoltolaki 2014/1301. Annettu Helsingissä 30.12.2014.
- 20 Virtanen, M. 2022a. Digitaalisen palveluohjauksen mahdollisuudet. Teoksessa M. Elomaa-Krapu & A. Vuorijärvi (toim.). Osallistavia ratkaisuja digitaalisiin hyvinvointi- ja terveyspalveluihin. Metropolia Ammattikorkeakoulun julkaisuja. TAITO-sarja 95. Helsinki: Metropolia Ammattikorkeakoulu. 19–25. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-328-349-7>
- 21 Virtanen, M. 2022b. Aito asiakaslähtöisyys ja asiakasosallisuus. Onko niitä digitaalisten palveluiden kehittämisessä? Teoksessa M. Elomaa-Krapu, M. & A. Vuorijärvi (toim.). Osallistavia ratkaisuja digitaalisiin hyvinvointi- ja terveyspalveluihin Metropolia Ammattikorkeakoulun julkaisuja. TAITO-sarja 95. Helsinki: Metropolia Ammattikorkeakoulu. 90–96. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-328-349-7>

- 22 Sosiaalibarometri 2022. Erytyiskatsaus. Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen. SOSTE. Suomen sosiaali- ja terveys ry. <https://www.soste.fi/wp-content/uploads/2022/05/Sosiaalibarometri-2022-SOSTE-julkaisu-12-05-2022.pdf> Viitattu 30.10.2022.
- 23 Katso lisää transversaaleista taidoista tämän kirjan osasta 3.
- 24 Katso lisää ratkaisijan taidoista tämän kirjan osasta 5.
- 25 Kangasniemi, M., Hipp, K., Häggman-Laitila, A., Kallio, H., Karki, S., Kinnunen, P., Pietilä, A.-M., Saarnio, R., Viinamäki, L., Voutilainen, A. & Waldén, A. 2018. Optimoitu sote-ammattilaisten koulutus- ja osaamisuudistus. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 39. Valtioneuvoston kanslia. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-287-545-7>
- 26 Ihmislähtöinen vrt. asiakaslähtöinen, lue lisää tämän kirjan osasta 2.
- 27 Kääriäinen, M., Lahdenperä, T. & Kyngäs, H. 2005. Kirjallisuuskatsaus: Asiakaslähtöinen ohjausprosessi. Tutkiva hoitotyö 3, 27–31.
- 28 Ikonen, R., Paavilainen, E. & Kaunonen, M. 2016. Keskosten äitien kokemuksia saamastaan ohjauksesta ja tuesta rintamaidon lypsämiseen. Hoitotiede 28 (2), 97–108.
- 29 Raatikainen, E., Rauhala, L.-A., & Mäenpää, S. 2017. Qualified Empathy: A key element for an empowerment professional. Sosiaalipedagoginen Aikakauskirja, 18, 113–121. <https://journal.fi/sosiaalipedagogiikka/article/view/65404>
- 30 Aaltola, E. & Keto, S. 2018. Empatia. Myötälämisen tiede. Helsinki: Into Kustannus.
- 31 Aaltola ym. 2018.
- 32 Iloranta, E. & Kotila, H. 2022. Mitä on jatkuvan oppimisen korkeakoulupedagogiikka? Teoksessa K. Mäki & L. Vanhanen-Nuutinen (toim.). Korkeakoulupedagogiikka – Ajat, paikat, tulkinat. Haaga-Heliana julkaisu 7/2022. Helsinki: Haaga-Helia. 192–199. https://www.haaga-helia.fi/sites/default/files/file/2022-08/Korkeakoulupedagogiikka_screen.pdf Luettu 30.10.2022.
- 33 Virtanen 2022a.
- 34 Sosiaalibarometri 2022.
- 35 Kangasniemi ym. 2019.
- 36 Dweck, C. S. 2016. Self-Theories. Their Role in Motivation, Personality, and Development. Essays in Social Psychology. New York: Routledge.
- 37 Hari, R., Järvinen, J., Lehtonen, J., Lonka, K., Peräkylä, A., Pyysiäinen, I., Salenius, S., Sams, M. & Ylikoski, P. 2015. Ihmisen mieli. Helsinki: Gaudeamus.
- 38 Worline, M. & Pessi, A. B. 2017. Miksi myötätunto on erityisen tärkeää terveys- ja sosiaalialalla? Teoksessa A. B. Pessi, F. Martela & M. Paakkanen (toim.). Myötätunnon mullistava voima. Jyväskylä: PS-Kustannus. 244–245.
- 39 Raatikainen, E. & Ihamäki, K. & Konkka, J. 2020. Hyvän elämän ja hyvinvoinnin sosiaaliset edellytykset poikkeusoloissa. Teoksessa M. Elomaa-Krapu, A. Vuorijärvi & R. Wallin (toim.). Hyvinvointi ja terveys poikkeusoloissa. Metropolia Ammattikorkeakoulun julkaisuja. TAITO-sarja 69. Helsinki: Metropolia Ammattikorkeakoulu. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-328-263-6>
- 40 Kyngäs, H., Kääriäinen, M., Poskiparta, M. & Renfors, T. 2007. Ohjaaminen hoitotyössä. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.
- 41 Löytänä ym. 2011.

- 42 Jarenko, K. 2017. Myötätunto, hyväntahtominen ja psykologinen turva uusiutumiskyvyn edellytyksinä. Teoksessa A. B. Pessi, F. Martela & M. Paakkanen (toim.). Myötätunnon mullistava voima. Jyväskylä: PS-Kustannus. 263–280.
- 43 Kyngäs ym. 2007.
- 44 Jarenko 2017.
- 45 Seppänen, A. M. & Kuusela, S. 2017. Myötätunto asiakas kohtaamisissa. Teoksessa A. B. Pessi, F. Martela & M. Paakkanen (toim.). Myötätunnon mullistava voima. Jyväskylä: PS-Kustannus. 225–243.
- 46 Seppänen ym. 2017.
- 47 Meriläinen, J. & Miettunen H. & Paalasmaa, P. 2022. Empatiaa hybridisti. Teoksessa M. Elomaa-Krapu & A. Vuorijärvi (toim.). Osallistavia ratkaisuja digitaalisiin hyvinvointi- ja terveyspalveluihin. Metropolia Ammattikorkeakoulun julkaisuja. TAITO-sarja 95. Helsinki: Metropolia Ammattikorkeakoulu. 73–81. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-328-349-7>
- 48 Emami, E., Harnagea, H., Shrivastava, R., Ahmadi, M. & Giraudeau, N. 2022. Patient satisfaction with e-oral health care in rural and remote settings: a systematic review. *Systematic Reviews* 11, 234. <https://doi.org/10.1186/s13643-022-02103-2>
- 49 Edmondson, A. 1999. *The Fearless Organization: Creating Psychological Safety in the Workplace for Learning, Innovation, and Growth*. New Jersey: Wiley & Sons.
- 50 Edmondson, A.C. 2018. *The Fearless Organization – Creating Psychological Safety in the Workplace for Learning, Innovation, and Growth*. *Creating Psychological Safety in the Workplace learning, innovation and Growth*. New Jersey: Wiley.
- 51 Castaneda, A. E, Rask, S., Koponen, P., Mölsä, M. & Koskinen, S. (toim.) 2012. Maahanmuuttajien terveys ja hyvinvointi. Tutkimus venäläis-, somalialais- ja kurditaustaista Suomessa. Terveystieteiden tutkimuskeskuksen tutkimusraportti 61/2012. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-245-739-4>
- 52 Ylikahri, K., Kokkala, C., Leppänen, A. & Rekola, L. 2020. Peruskiven murauksesta murtohetkiksi: Terveystieteiden tutkimuskeskuksen tutkimusraportti 61/2012. Teoksessa M. Elomaa-Krapu, A. Vuorijärvi & R. Wallin (toim.). Hyvinvointi ja terveys poikkeusoloissa. Metropolia Ammattikorkeakoulun julkaisuja. TAITO-sarja 69. Helsinki: Metropolia Ammattikorkeakoulu. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-328-263-6>
- 53 Ylikahri ym. 2020.
- 54 Takanen, K. 2011. *Tunne lakkosi. Vapaudu tunteiden vallasta*. Helsinki: WSOY.
- 55 Katso lisää HyMy-kylästä osoitteesta: <https://www.metropolia.fi/fi/asiakastyot-ja-palvelut/hyvinvointi-ja-terveyskyla>
- 56 Iloranta ym. 2022.
- 57 Rönkkö, E. 2019. Moninaisuus ja yhdenvertaisuus. Opas vanhusneuvostoille. Eläkeläiset ry:n monikulttuurinen toiminta. https://elakelaiset.fi/wp-content/uploads/opas_valmis_netti.pdf Viitattu 8.11.2022.
- 58 Castaneda ym. 2012.
- 59 Monikulttuurisen vanhustyön yhteenliittymä 2021. Lausunto Helsingin kaupungin palvelujen yhdenvertaisuussuunnitelmaan. https://mukes.fi/kcfinder/upload/files/Yhdenvertaisuus%20Helsinki_lausunto%2018.3.2021.pdf Viitattu 8.11.2022.
- 60 Korpela, E. & Salmenkangas, M. 2018 (toim.). *Onnistu ohjaajana! Ilo, toiminta, ryhmä, kieli, keuhollisuus*. Innostavaa oppimista maahanmuuttajaryhmiin -opas. Helsinki: Metropolia Ammattikorkeakoulu. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-328-094-6>

V

Monipuoliset ratkaisemisen taidot luovat kestäväää tulevaisuutta

Votta kaikille kansalaisille voidaan taata laadukkaita sosiaali- ja terveyspalvelut, tarvitaan jokaiselta ammattilaiselta monipuolista osaamista oman substanssiosaamisen lisäksi. Uudenlaisten palvelujen kehittäminen ei tapahdu tyhjiössä, vaan nämä ovat sidoksissa yhteiskunnan toimintaan ja talouteen. On tärkeää ymmärtää, miten sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittäminen voidaan tehdä kestävästi. Vahvistamalla omia ratkaisemisen tietoja, taitoja ja yrittäjämäistä asennetta on mahdollista löytää keinoja siihen, miten oman työtehtävänsä kautta voi edistää kestäväää toimintaa ja vielä parempaa tulevaisuutta.

Vaikka suomalainen sosiaali- ja terveydenhuolto on maailman mittakaavassa erittäin hyvää, tarvitaan Suomessa edelleen innovaatioita ratkaisemaan esimerkiksi ikääntyneen väestön hoitoon, työntekijöiden riittävyteen ja palvelujen digitalisaatioon liittyviä ongelmia. Tulevaisuuden sosiaali- ja terveysalan organisaatioilla on mahdollisuuksia tuottaa vaikuttavia palveluja, mikäli palveluketjujen toimivuus, kannattavuus, laatu ja asiakaskokemukset ovat kehittämistyön keskiössä. Kaikki alan ammattilaiset tarvitsevat monipuolisia ratkaisemisen taitoja riippumatta siitä, missä tehtävissä he toimivat. Ratkaisemisen taidoilla tässä luvussa tarkoitetaan monipuolisia johtamis-, kehittämis-, innovaatio- ja yrittäjätaitoja. Kestävät ratkaisut edellyttävät yrittäjämäistä asennetta ja toimintatapaa.

Tässä artikkelissa kuvataan taitoja, joi-ta jokainen työntekijä tarvitsee kestävän

tulevaisuuden haasteiden ratkaisemisessa, ja tuodaan esiin, miten haasteita ennakoidaan ja ratkaistaan sosiaali- ja terveysalalla. Ratkaisijan taitojen tarkastelun pohjaksi on valittu eurooppalainen EntreComp-viitekehys¹, johon myös kansalliset yrittäjyyttä edistävän ja innovatiivisen korkeakoulun opetuksen linjaukset perustuvat. Artikkelin jälkeen esitellään pedagoginen tapausesimerkki Metropolian HyMy-kylän opiskelijoiden osallistumisesta mielenterveystoipujien työllistymisen esteiden ratkaisemiseen. Opiskelijat olivat mukana kehittämässä tuettua keikkatyötä, jotta osatyökykyiset henkilöt voivat tehdä keikkamaista työtä avoimilla työmarkkinoilla turvallisesti ja joustavasti. Artikkelin lopussa on reflektio-tehtävä, jonka avulla lukija voi pohtia omia ratkaisemisen tietoja, taitoja ja asennetta sekä asioita, jotka vaikuttavat sosiaali- ja terveyspalvelujen kestävään tulevaisuuteen.

Mitä ratkaisemisen taidot ovat?

Entrepreneurship-käsitteellä tarkoitetaan mahdollisuuksien havainnointia ja niihin tarttumista sekä kykyä muuttaa ideat sellaiseksi toiminnaksi, joka voi tuottaa taloudellista, kulttuurista, sosiaalista ja yhteiskunnallista arvoa.

Työelämässä tarvittavia ratkaisemisen taitoja, kuten johtamis-, kehittämis-, innovaatio- ja



yrittäjätaitoja, on määritelty monin eri tavoin. Määritelmät menevät osittain limittäin, ja erilaisia luetteloita tarvittavista taidoista on useita²³. Opetushallituksen Osaaminen 2035 -raportissa⁴ nousee keskeiseksi työelämän osaamisyhdistelmäksi asiakaslähtöisten palvelujen kehittämisosaaminen ja kestävä kehityksen tuntemus. Geneerisistä osaamisista korostuvat erityisesti ongelmanratkaisutaidot ja tiedon arviointitaidot. Yleisistä työelämäosaamisista puolestaan tärkeimpinä pidetään digitaalisia taitoja ja alustojen hyödyntämisosaamista. Sosiaali- ja terveysalan korkeakoulutuksen kehittämissuosituksissa todetaan, että alan ammattilaisten koulutuksessa tulee huomioida erityisesti eettisen toiminnan

valmiudet, digitaalinen osaaminen, moniammatillinen ja -alainen osaaminen, kansainvälisyysosaaminen ja kestävä kehityksen osaaminen⁵.

Euroopan Unionin julkaisema The European Entrepreneurship Competence Framework, EntreComp-viitekehys⁶ kuvaa keskeisiä kestävä hyvinvoinnin haasteiden ratkaisemiseen vaadittavia taitoja. Englanninkielisessä kirjallisuudessa käytetty käsite entrepreneurial competence käännetään suomen kielessä käsitteellä yrittäjämäiset valmiudet tai yrittäjämäiset taidot⁷. Myös rinnakkaista muotoa yrittäjätaidot näkee usein käytettävän. Nämä suomenkieliset termit ovat sikäli ongelmallisia, että usein termi

ymmärretään liian kapeasti ja liitetään vain yrityksen liiketoimintaan ja vielä kapeammin liikevoittoon. EntreComp-viitekehyksessä⁸ entrepreneurship-käsitteellä tarkoitetaan mahdollisuuksien havainnointia ja niihin tarttumista sekä kykyä muuttaa ideat sellaiseksi toiminnaksi, joka voi tuottaa taloudellista, kulttuurista, sosiaalista ja yhteiskunnallista arvoa.

EntreComp-viitekehukseen pohjautuvan suomenkielisen sähköisen YOOP-työkalun⁹ avulla voi jokainen itse arvioida omia yrittäjätaitojaan, jotka muodostuvat kolmesta kokonaisuudesta: 1) ideoiden ja mahdollisuuksien tunnistamisesta, 2) riittävästä resurssista ja 3) käytännön toiminnasta.

Ideoiden ja mahdollisuuksien tunnistamisen kokonaisuuteen liittyen yrittäjämäisesti ja ratkaisutaitoisesti toimiva ihminen osaa tunnistaa erilaisia mahdollisuuksia, arvioida niitä sekä tarttua niihin ja muuttaa ne toiminnaksi luovuutta hyödyntäen. Tämän hän tekee arvioiden ja ymmärtäen toimintansa seurauksia ja vaikutuksia. Valmiuksia, joita hän tarvitsee, ovat

- mahdollisuuksien havainnointi
- luovuus
- visiointikyky
- ideoiden arvioiminen
- eettinen ja kestävä ajattelu.

Riittävien resurssien kokonaisuuteen liittyy se, että yrittäjämäisesti ja ratkaisutaitoisesti toimiva ihminen uskoo itseensä ja ideaansa, jota hän vie päättäväisesti eteenpäin vastoinkäymisiäkin kohdatessaan. Hän tunnistaa itseltään puuttuvat resurssit. Hän osaa hallita taloutta, johtaa ja verkostoitua. Hänellä on kyky myydä ideansa vakuuttavasti. Valmiuksia ja taitoja, joita hän tarvitsee, ovat

- itsetietoisuus ja luottamus omiin kykyihin
- motivaatio ja sinnikkyys
- resurssien hankinta, hallinta ja hyödyntäminen
- rahoituksellinen ja taloudellinen lukutaito
- muiden johtaminen ja innostaminen.

Yrittäjämäisesti ja ratkaisutaitoisesti toimiva ihminen uskoo itseensä ja ideaansa, jota hän vie päättäväisesti eteenpäin vastoinkäymisiäkin kohdatessaan.

Käytännön toiminnan kokonaisuuteen kuuluu se, että yrittäjämäisesti ja ratkaisutaitoisesti toimiva ihminen on aloitteentekijä, joka osaa suunnitella ja hallinnoida toimintaa mukautuen myös muuttuviin ja ennalta-arvaamattomiin olosuhteisiin ja tilanteisiin. Tämän hän tekee hyödyntäen muiden erilaista osaamista, jonka hän kokoaa yhteen. Hän osaa myös käsitellä riskejä sekä hahmottaa sen, mitä kokemukset hänelle opettavat. Valmiuksia ja taitoja, joita hän tarvitsee, ovat

- aloitteen tekeminen
- suunnittelu ja hallinnointi
- epävarmuuden, tulkinnanvaraisuuden ja riskien sietäminen
- työskentely muiden kanssa
- kokemuksesta oppiminen.

Tänä päivänä ja vielä enemmän tulevaisuudessa edellä kuvattuja ratkaisemisen taitoja tarvitsee jokainen työntekijä, eivät vain kehittäjät, johtajat ja yrittäjät. Työelämän ja hyvinvoinnin kehitykseen vaikuttavat monet maailmanlaajuiset muutokset, jotka koskettavat kaikkia työntekijöitä. Tulevaisuuden työelämän hyvinvointia käsittelevässä julkaisussa¹⁰ laaja joukko asiantuntijoita nostaa esille neljä työelämään vaikuttavaa keskeisintä muutosvoimaa: ajattelu- ja toimintatavat, teknologian, väestörakenteen sekä ilmastonmuutoksen. Esi-merkiksi tietotulvan vuoksi ajattelu- ja toimin-

tatavoissa korostuvat työtehtävien priorisoinnin ja toimeenpanon taidot. On todennäköistä, että yhä useampi suomalainen organisaatio ja työntekijä kamppailee arvaamattomuuden ja yllättävien muutosten maailmassa myös 2030-luvulla. Julkaisun kirjoittajat kannustavat ottamaan kaikkien asiantuntemuksen käyttöön, jotta monimutkaisiin ongelmiin löydetään ratkaisuvaihtoehtoja.

Sosiaali- ja terveyspalvelujen kestävä tulevaisuus

Vaikka koronapandemian aikana kohdattiin monia ennakoimattomia haasteita, niin kriisi pakotti moniin innovatiivisiin ratkaisuihin. Konkreettisia esimerkkeinä ovat nopea etätöyöhön siirtyminen ja digitaalisten työkalujen käyttöönotto.

YK:n Kestävän kehityksen tavoitteiden Agenda 2030 -ohjelman¹¹ yhtenä tulevaisuuden haasteena on, miten taataan terveellinen elämä ja hyvinvointi kaikenikäisille. Tarkennetuissa alavaroituksissa on lueteltu isoja maailmanlaajuisia terveyttä ja hyvinvointia vaarantavia asioita, jotka joko suoraan tai välillisesti vaikuttavat myös suomalaiseen sosiaali- ja terveydenhuoltoon. Tällaisia ovat esimerkiksi pandemiat, ilmastonmuutos, kattavan terveydenhuollon puute ja riittävän hyvinvoinnin jakautuminen vain osalle maailman väestöstä.

Moniin muihin maihin verrattuna suomalainen sosiaali- ja terveydenhuolto on korkeatasoista. Suomessa keskeinen haaste on muuttuvassa yhteiskunnallisessa tilanteessa taata terveellinen elämä ja hyvinvointi eri-ikäisille eri puolella Suomea asuville ihmisille. Suomessa tarvitaan kestäviä ratkaisuja esimerkiksi ikääntyvän väestön hoitoon, työntekijöiden riittävyyteen ja digitaalisten palvelujen saavutettavuuteen. Näitä ja monia muita haastetta pyritään ratkai-

semaan vuoden 2023 alusta toimintansa aloittavien hyvinvointialueiden kautta. Tulevaisuuden sosiaali- ja terveysalan organisaatioilla on mahdollisuuksia tuottaa vaikuttavia palveluja, mikäli palveluketjujen toimivuus, kannattavuus, laatu ja asiakaskokemukset ovat kehittämistyön keskiössä.

Asiantuntijoiden mukaan tarvitaan yhä laajempaa joukkoa ihmisiä käymään tulevaisuuskeskustelua, kuuntelemaan toistensa näkemyksiä ja pohtimaan toivottavia tulevaisuuksia. Sitran asiantuntijat kokoavat muutaman vuoden välein luettelon megatrendeistä tulevaisuuden ennakoinnin avuksi, jotta voidaan muodostaa kokonaiskuva ja keskustella siitä, millaista tulevaisuutta halutaan yhdessä rakentaa. *Megatrendit koronan valossa* -julkaisussa¹² asiantuntijat nostavat esille, miten koronapandemia vaikutti sekä globaaliin toimintaympäristöön että ihmisten arkisiin rutiineihin. Vaikka kohdattiin monia ennakoimattomia haasteita, niin kriisi pakotti moniin innovatiivisiin ratkaisuihin. Konkreettisia esimerkkeinä ovat nopea etätöyöhön siirtyminen ja digitaalisten työkalujen käyttöönotto.

Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyspalvelut, hyvinvointialueiden organisaatiot ja erilaiset uudistetut palveluprosessit eivät toimi kestävästi, elleivät sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset pysty osallistumaan kehittämiseen ja ottamaan käyttöön uusia toimintatapoja. Tärkeää on, että jokaisella työntekijällä on monipuolisia ratkaisemisen taitoja, mutta tällaisista taidoista ei ole

**Asiantuntijoiden
mukaan tarvitaan yhä
laajempaa joukkoa
ihmisiä käymään
tulevaisuuskeskustelua.**

hyötyä, jos organisaatioissa ei ole monialaiselle kehittämistyölle riittävästi aikaa ja rakenteita. Sote-uudistuksen tavoitteiden onnistuminen edellyttää monialaista yhteistyötä, jota voidaan edistää pysyvillä yhteistyökäytänteillä, johtamisjärjestelyillä ja säännöllisillä, koko henkilöstöä koskevilla koulutuksilla¹³.

Konkreettisesti sosiaali- ja terveyspalvelujen kestävän tulevaisuuden haasteita ja niihin liittyviä mahdollisuuksia voi tarkastella PES-TEL-analyysin¹⁴ avulla poliittisista, ekonomisista, sosiaalisista, teknologisista, ekologisista ja lakisääteisistä näkökulmista. Tietoa voi kerätä eri lähteistä esimerkiksi seuraamalla mediassa tapahtuvaa keskustelua, tutustumalla erilaisiin tutkimuksiin ja raportteihin sekä osallistumalla eri toimijoiden järjestämiin seminaareihin. Sosiaali- ja terveysalan nykytilasta, ratkaisuista ja tulevaisuuden haasteista sekä osaamistarpeista saa hyvän käsityksen esimerkiksi sosiaali- ja terveysministeriön sote-integraatiota koskevasta selvityksestä¹⁵ sekä työ- ja elinkeinoministeriön toimialaraportista¹⁶.

Analysointi eri näkökulmista ja tulevaisuuden ennakointi auttavat ymmärtämään, miten yhteiskunnan eri alueilla tapahtuvat asiat vaikuttavat sosiaali- ja terveysalaan, ihmisten käyttäytymiseen ja oman organisaation toimintaan. Eri näkökulmiin perehtyminen antaa tärkeää tietoa asiakkaista, toimialalla tapahtuvista muutoksista, rajoituksista ja lakisääteisistä velvoitteista sekä innovatiivisista ratkaisuista. Monialainen yhteistyö ja uusien toimintatapojen ketterät kokeilut eri asiantuntijoiden, ammattilaisten ja asiakkaiden kanssa mahdollistavat uusien ratkaisujen käyttöönoton ja sosiaali- ja terveyspalvelujen kestävän tulevaisuuden.

Ratkaisemisen taitoja voi oppia monin eri tavoin

Viime vuosina on Suomessa tehty useita koulutuspoliittisia linjauksia, arvioiteja sekä

selvityksiä yrittäjämäisen toiminnan edistämiseksi ja kehittämiseksi korkeakouluissa.^{17 18 19 20} Yhteistä näille kaikille on, että taustalla on EntreComp-viitekehys ja ajatuksena se, että kestävän tulevaisuuden varmistamiseen liittyviä ratkaisemisen taitoja voi oppia sekä formaalissa että nonformaalissa koulutuksessa, mutta myös työelämässä. Yrittäjyyskasvatusta ei nähdä vain yrittäjäksi kasvattamisena, vaan tavoitteena on kokonaisvaltainen yrittäjämäisen asenteen ja monipuolisten ratkaisemisen taitojen kehittyminen²¹. Sosiaali- ja terveysalan korkeakoulutuksen kehittämissuosituksissa²² painotetaan, että alan koulutukset tulee toteuttaa vielä nykyistä enemmän työelämä- ja asiakaslähtöisesti sekä yhteiskunnan ajan-kohtaiset ilmiöt huomioiden.

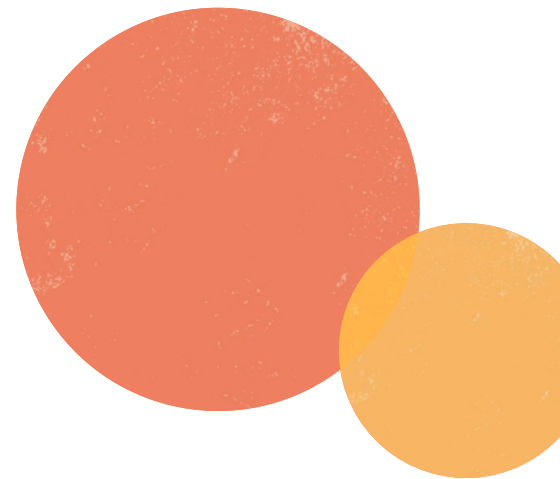
Yrittäjämäisen ja innovatiivisen toiminnan edistämiseksi on rakentunut tiivis eurooppalainen korkeakouluverkosto, joka aktiivisesti tuottaa tietoa ja lisäymmärrystä siitä, miten kestäviä tulevaisuuden ratkaisemisen tietoja ja taitoja voi oppia korkeakouluissa ja työelämässä.²³ Monipuolisten ratkaisemisen taitojen edistämiseksi ja koulutuksen kehittämiseksi on koottu EntreComp-viitekehukseen pohjautuva hyvin käytännönläheinen työkalupakki, EEE Teaching Toolkit²⁴. Työkalupakki koostuu 23 erilaisesta kokonaisuudesta, moduulista. Tarkoituksena ei ole pelkästään luoda uusia teoreettisia opintoja tai muista opinnoista erillään olevia opintojaksoja. Työkalupakin ideana on tuoda yrittäjätaitojen oppimisen mahdollisuudet ja näkökulma ammatillisten

Ratkaisemisen taitoja voi oppia sekä formaalissa että nonformaalissa koulutuksessa, mutta myös työelämässä.

opintojen laajentamiseksi. Yhteistä moduuleissa on ongelmanlähtöisen lähestymistavan soveltaminen, projektioppiminen ja työelämäyhteistyö. Työkalupakissa moduulit on jaettu kolmeksi opintokokonaisuudeksi, jotka noudattavat yrittäjyyskasvatuksessa tunnettua mallia jakaa yrittäjätaitoja lisäävät opinnot kolmeen eri ryhmään. Nämä kolme laajaa tavoiteryhmää eroavat toisistaan opiskelijan oppimistavoitteiden sekä opintojen sisältöjen ja toteutuksen mukaan^{25,26}.

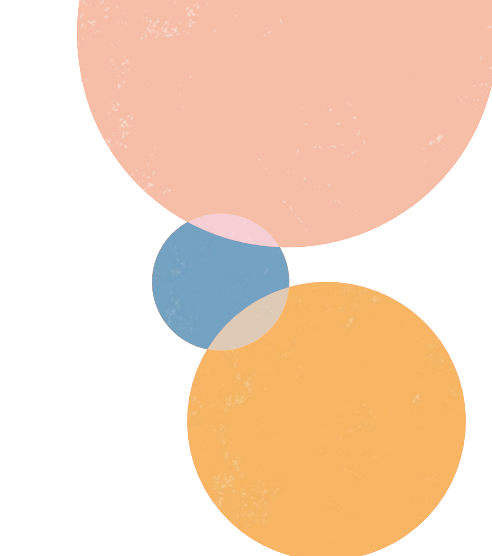
Ensimmäisessä ryhmän opinnoissa tavoitteena on oppia yrittäjämäisestä toiminnasta ja ymmärtää yrittäjämäisen toiminnan perusteita. Nämä opinnot sisältävä teoreettisia opintoja ja painottavat muun muassa perusteluja sille, miksi yrittäjämäistä toimintaa ja osaamista tarvitaan yhteiskunnassa ja eri ammateissa. Tärkeää on ymmärtää omaan ammattiin tai työtehtävään liittyvän toimialan erityispiirteet. Esimerkiksi sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmästä on tärkeää ymmärtää, mitkä ovat lakisääteisiä julkisia palveluja, mikä on yksityisen ja kolmannen sektorin rooli palvelujen tuottajana ja miten kehitetään laadukkaita, kannattavia ja kestäviä palveluja. Näitä opintoja voidaan tarjota esimerkiksi interaktiivisina verkkokursseina, joita täydentävät innostavat ja samaistumisen mahdollisuuden tarjoavat johtajien ja yrittäjien tarinat siitä, miten he ovat ratkaisseet haastavia ongelmia. Mitä lähempänä tarina on osallistujien omaa alaa, ikää tai elämäntilannetta, sitä innostavampia ja kannustavampia tarinat ovat.²⁷

Toisen ryhmän opinnoissa tavoitteena on oppia yrittäjämäisen toiminnan kautta monipuolisia ratkaisemisen taitoja. Näissä opinnoissa korostuvat yhteistyö työelämäkumppaneiden kanssa ja aidot oppimisympäristöt, joissa pääsee harjoittelemaan esimerkiksi palvelumuotoilua, asiakaslähtöistä toimintaa ja yhteiskehittämistä. Tekemällä oppiminen ja innovaatiopedagogiikka tukevat tunnetusti hyvin näiden asioiden oppimista. Korkeakoulujen tutkimus-, kehittämis-



ja innovaatiotoiminta (TKI) mahdollistaa sekä henkilökunnan, opiskelijoiden että kumppaneiden yhteisen toiminnan kestävä tulevaisuuden rakentamiseksi. Erilaiset kansainväliset ja kansalliset hankkeet antavat kaikille toimijoille hyviä jatkuvan oppimisen mahdollisuuksia. Esimerkiksi vuodesta 2011 lähtien ovat Metropolia Ammattikorkeakoulussa kaikkien opiskelijoiden opintoihin kuuluneet 10 opintopisteen laajuiset innovaatioprojektiopinnot. Opinnoissa ratkotaan yhdessä yhteistyökumppaneiden kanssa erilaisia työelämän haasteita, joihin pyritään löytämään innovatiivisia ratkaisuja ja näkökulmia²⁸. Opinnot perustuvat siihen, että kaikki työntekijät tarvitsevat innovaatiokompetensseja, koska innovaatiota tarvitaan yhteiskunnan vaikeiden asioiden ratkaisemiseksi, liiketoiminnan uudistamisessa ja helpottamaan ihmisten arkea²⁹.

Kolmannen ryhmän opinnoissa tavoitteena on oppia yrittäjänä toimimisen perusteet, ja opinnoissa tähdätäänkin yrittäjänä tai organisaation johtajana toimimiseen. Tärkeää on yrittäjämäisen asenteen omaksuminen. Nämä opinnot rakennetaan usein erilaisiksi esihautomo- ja hautomo-ohjelmiksi, joissa painottuu oman tai tiimin yrittäsidean kehittäminen liike-



V toimintasuunnitelmaksi. Esimerkiksi Metropolia Ammattikorkeakoulussa on tarjottu vuodesta 2017 lähtien vapaasti valittava 10 opintopisteen laajuinen sosiaali- ja terveysalaaan liittyvä Turbiini-esihautomo-ohjelma³⁰. EntreComp- viitekehykseen perustuvassa työkalupakissa³¹ tuodaan esille yhteiskunnallisen yrittäjyyden ja sosiaalisen yrittäjyyden tärkeys tänä päivänä. Yhteiskunnallinen yrittäjyys on yrittäjyyden muoto, joka vastaa erityisen hyvin kestävän tulevaisuuden haasteisiin, erityisesti ekologisten ja sosiaalisten ongelmien ratkaisemiseksi. Yhteiskunnallinen yrittäjyys on liiketoimintamalli,

joka taustalla tyypillisesti on halu vastata johonkin yhteiskunnalliseen haasteeseen. Yrityksen toiminta on kannattavaa, mutta arvopohjaista eikä siksi tavoittele ensisijaisesti voittoa omistajilleen. Ensimmäinen yhteiskunnalliseen yrittäjyyteen tähtäävä hautomopilotti järjestettiin Metropolian Turbiini-esihautomossa vuonna 2022. Hautomon erityispiirteinä ovat sosiaaliset innovaatiot, vaikuttavuusperusteinen liiketoiminta, hallinnon järjestäminen ja osatyökykyisten työhön integrointi.³²

Kestävän tulevaisuuden ratkaisujen tarjoamiseen tarvitaan yrittäjämänteisiä korkeakouluja, joissa yrittäjämäinen ja innovatiivinen toiminta tulee esille monella tavalla. Nämä teemat eivät näy pelkästään opiskelijoille tarjottavissa opinnoissa, vaan myös korkeakoulun strategiassa, yhteistyösopimuksissa, opettajien toiminnassa ja korkeakoulujen alueellisessa kehittämistyössä. Toiminta vaatii korkeakoululta oikeanlaisia rakenteita ja henkilöstön osaamista. OECD on julkaissut eurooppalaisten korkeakoulujen yrittäjämäisen ja innovatiivisen toiminnan laatumittariston, joka löytyy HEInnovate-sivustolta³³. Tämän laatumittariston avulla voi jokainen korkeakoulu arvioida omaa toimintaansa, mutta myös systemaattisesti kehittää sekä henkilökunnan että opiskelijoiden yrittäjämäisessä ja innovatiivisessa toiminnassa tarvittavia ratkaisijan tietoja ja taitoja sekä asennetta.

Kestävän tulevaisuuden ratkaisujen edellytyksenä on

- kaikkien työntekijöiden osallistuminen ja osallistaminen
- monipuoliset ratkaisemisen taidot ja yrittäjämäinen toiminta
- mahdollisuuksien ja ideoiden tunnistaminen, resurssien loiva käyttö ja toimeenpanokyky
- moniammatillinen yhteistyö ja kehittäjäkumppanuus
- vakiintuneet innovatiivisen toiminnan ja kehittämistyön käytänteet
- tulevaisuuden ennakointi ja kestävän toiminnan strategia.

TAPAUSESIMERKKI: Tuettu keikkatyö

Hyvinvointi- ja terveyspalvelujen kehittäminen on keskeistä Metropolia Ammattikorkeakoulun HyMy-kylän oppimisympäristössä tapahtuvaa toimintaa. Kehittämistyötä tehdään osana HyMy-kylässä opiskelevien opintoja yhdessä yhteistyökumppaneiden ja hanketoimijoiden kanssa³⁴. Lähtökohtana on ihmislähtöinen kehittäjäkumppanuus ja monialainen yhteistyö. Palvelujen kehittämisen yhteydessä opiskelijat harjoittelevat monipuolisia ratkaisemisen taitoja.

HyMy-kylässä opintoja tekevät opiskelijat osallistuivat tuetun keikkatyön käytänteiden kehittämiseen *Puuttuva Pala – Tuetun keikkatyön malli* -hankkeessa vuosina 2019–2021. Hankkeessa kehitettiin tuetun keikkatyön käytänteitä mielenterveystoipujien työllistymisen edistämiseksi ja koottiin hyvät käytänteet julkaisuun *Tuettu keikkatyö – askel kohti työelämää*³⁵.

Tuettu keikkatyö on yksi tuetun työllistymisen keinoista. Toimintatapa mahdollistaa keikkatyön tekemisen avoimilla työmarkkinoilla joustavasti ja turvallisesti. Tuetussa keikkatyössä keikkatyön tekijän ja keikkatyön tilaajan tukena on työvalmentaja ennen keikkaa, keikan aikana ja sen jälkeen.

Mihin toimintaa tarvitaan?

Työkyyvyttömyyseläkkeellä olevan henkilön on vaikea päästä takaisin avoimille työmarkkinoille kokoaikaiseen ja vakinaiseen työsuhteeseen. Työhön haluava ei välttämättä tiedä, miten töitä haetaan ja millaista osaamista työtehtävissä vaaditaan. On ymmärrettävää, että työnantajat kokevat riskinä tällaisen henkilön rekrytoinnin. Työpaikoilla on erilaisia silppu- ja ruuhkatöitä, mutta keikkalaisten löytäminen on haasteellista ja työsopimusten tekemistä muutaman tunnin keikoista pidetään työlläänä. Useat työnantajat kyllä palkkaisivat osatyökykyisiä henkilöitä ja he olisivat valmiita myös muokkaamaan työtehtävää, jos he voisivat varmistua siitä, että henkilö kykenee tekemään suunnitellun työn ja tarvittaessa sekä työntekijä että työnantaja saisi tähän apua.



Tällaisessa tilanteessa tuettu keikkatyö toimii hyvänä näyttönä osaamisesta ja riittävästä työelämätaidoista. Sekä keikkatyön tekijä että keikan tilaaja sitoutuvat yhteen keikkaan kerrallaan, jolloin riski epäonnistua on pieni. Sähköisellä työnvälitysalustalla tapahtuva työn ja tekijän yhdistäminen on kevyin tapa ottaa käyttöön tuettu keikkatyö. Työnvälitysalusta tarkoittaa digitaalista työkalua, joko verkkopalvelua tai mobiiliapplikaatioita, jonka avulla keikkatyön tilaaja ja keikkatyön tekijä kohtaavat.

Miten toimintaa on toteutettu?

Hankkeen aikana opiskelijat osallistuivat monin eri tavoin tuetun keikkatyön kehittämiseen opintojen ja HyMy-kylässä toteutuneen harjoittelun yhdessä. Opiskelijat tekivät tiivistä yhteistyötä Etelä-Suomen Klubitallot ESKOT ry:n työvalmentajien ja keikoilla käyvien mielenterveystoipujien kanssa. Tuettuja keikkatöitä ohjaavat opis-

”Tuettujen keikkatöiden ohjaaminen on ollut todella palkitseva kokemus ja erinomainen oppimisen paikka”

(Opiskelija)

kelijät olivat pääosin sosiaali- ja terveysalan opiskelijoita, mutta myös liiketalouden opiskelijat osallistuivat toiminnan organisoimiseen, ohjaamiseen ja kehittämiseen.

Tuetun keikkatyön toteuttamiseen osallistuessaan opiskelijat

- perehtyivät työvalmentajan työnkuvaan, menetelmiin ja työkaluihin
- valmensivat keikkatyöhön haluavia
- tekivät työtehtävien ominaispiirteiden arviointia
- haastattelivat Etelä-Suomen Klubitalot ry:n jäseniä ja työvalmentajia muun muassa sosiaalietuuksien ja palkan yhdistämisestä
- suunnittelivat työkeikkoja yhdessä henkilökunnan kanssa
- analysoivat taitoja, joita eri tehtävissä tarvitaan
- tekivät monipuolisia työohjeita hyödyntäen lyhyitä videoita ja kuvia
- testasivat WorkPilots-työnvälitysalustaa keikkatöiden organisoimisessa
- ohjasivat keikkatyön tekijöitä ennen, aikana ja jälkeen keikan
- osallistuivat tuetun keikkatyön työkalujen ja materiaalin kehittämiseen ja yhteiskehittämisen pajoihin, esimerkkinä Työtaitokortit ja Kohti keikkatyötä -valmennus
- yhteiskirjoittivat uutisia ja blogitekstejä
- käsikirjoittivat ja kuvasivat videoita
- tekivät kuvauksen siitä, miten tuettuja keikkoja toteutetaan Myllypuron kampuksella
- tekivät useita opinnäytetöitä
- esittelivät eri tilaisuuksissa tuettua keikkatyötä.

Toiminnan kehittämisen yhteydessä opiskelijat harjoittelivat EntreComp-viitekehyksen³⁶ mukaisia monipuolisia ratkaisemisen taitoja kuten mahdollisuuksien tunnistamista, toiminnan resursointia ja käytännön toiminnan organisointia.

”Tämä on hieno ja konkreettinen esimerkki linkittää opetusta hanke-työhön. Toiminta on oiva esimerkki siitä, miten Metropolia voi olla mukana vahvistamassa omaa yhteiskunnallista vaikuttamistaan.”

(Osaamisaluepäällikkö)

Mahdollisuuksien tunnistamisessa korostuivat esimerkiksi opiskelijoiden luovuus ja eettinen ajattelu, kun he suunnittelivat tuetun keikkatyön pilotointia koronapandemian rajoitusten aikana. Toiminnan resursoinnissa puolestaan korostuivat motivaatio ja sinnikkyys sekä kekseliäisyys siinä, miten he käytössä olevien resurssien puitteissa tekivät ohjeideoita ja erilaista perehdytysmateriaalia keikkalaisille, työvalmentajille ja työn tilaajille.

Käytännön toiminnan taitoja opiskelijat harjoittelivat erityisesti tuetun keikkatyön pilotoinnin yhteydessä. Toimintaa pilotoitiin Metropolian Myllypuron kampuksella, jolloin HyMy-kylässä harjoittelussa olevat opiskelijat osallistuivat työkeikkojen suunnitteluun, keikkalaisten ohjaamiseen ja palautteen kokoamiseen.

Miten toiminta jatkuu?

Hankkeen päätyttyä tuetut keikkatyöt ovat jatkuneet Myllypuron kampuksella. HyMy-kylässä harjoittelussa olevat opiskelijat ovat osallistuneet edelleen keikkalaisten ohjaukseen. Myös kansainväliset opiskelijat ovat osallistuneet palvelun tuottamiseen. Tuettujen keikkatoiden organisoiminen, työtehtävien muotoileminen ja keikkatyön tekijöiden ohjaamisen kautta opiskelijat edistävät kestävä työelämää ja mahdollistavat heikommassa työmarkkina-asemassa olevien henkilöiden työllistymistä. Tätä kautta opiskelijat edistävät myös YK:n kestävä kehityksen tavoitteita – erityisesti alatavoitetta 8: *Ihmisarvoista työtä ja talouskasvua* sekä alatavoitetta 10: *Eriarvoisuuden vähentämistä*³⁷.

Ammattikorkeakoululle tuettujen keikkojen tilaaminen on erittäin hyvä mahdollisuus kantaa sosiaalista yhteiskuntavastuuta, edistää monimuotoista työelämää ja tarjota työtä osatyökykyisille henkilöille. Se mahdollistaa erilaisten tilapäis- ja ruuhkatöiden hoitamisen joustavasti. Työt ovat sellaisia, jotka eivät kuulu henkilöstön perustehtävään



tai ostopalvelusopimuksiin. Erityisesti isoilla korkeakoulukampuksilla, joissa on useita erikoistiloja ja monenlaista käytännön opetusta, on paljon tällaisia tehtäviä, jotka tekemättöminä häiritsevät kampuksen arkea.

Mielenterveystoipujalle kampuksella toteutetut tuetut keikkatyöt muun muassa vahvistavat itsetuntoa, pätevyden tunnetta ja osallisuuden kokemusta³⁸. Työstä saatu korvaus ja aidot työtehtävät koetaan erityisen tärkeinä. Tuettu keikkatyö edistää osallisuutta, jolloin keikkalainen tuntee kuuluvansa yhteisöön ja kokee oman osallistumisen palkitsevaksi ja kannattavaksi. Osallisuuden kokemukset vahvistavat minäkuvaaja ja antavat tunteen siitä, että on voinut vaikuttaa niin omaan elämäänsä kuin ympärillä tapahtuviin asioihin. Tuetun keikkatyön hyödystä keikkatyöntekijälle, keikkatyön tilaajalle, työyhteisölle, työhönvalmennukselle ja yhteiskunnalle voi lukea lisää julkaisusta *Tuettu keikkatyö – askel kohti työelämää*³⁹.

Reflektiotehtävä: Ratkaisemisen taidot sosiaali- ja terveysalalla

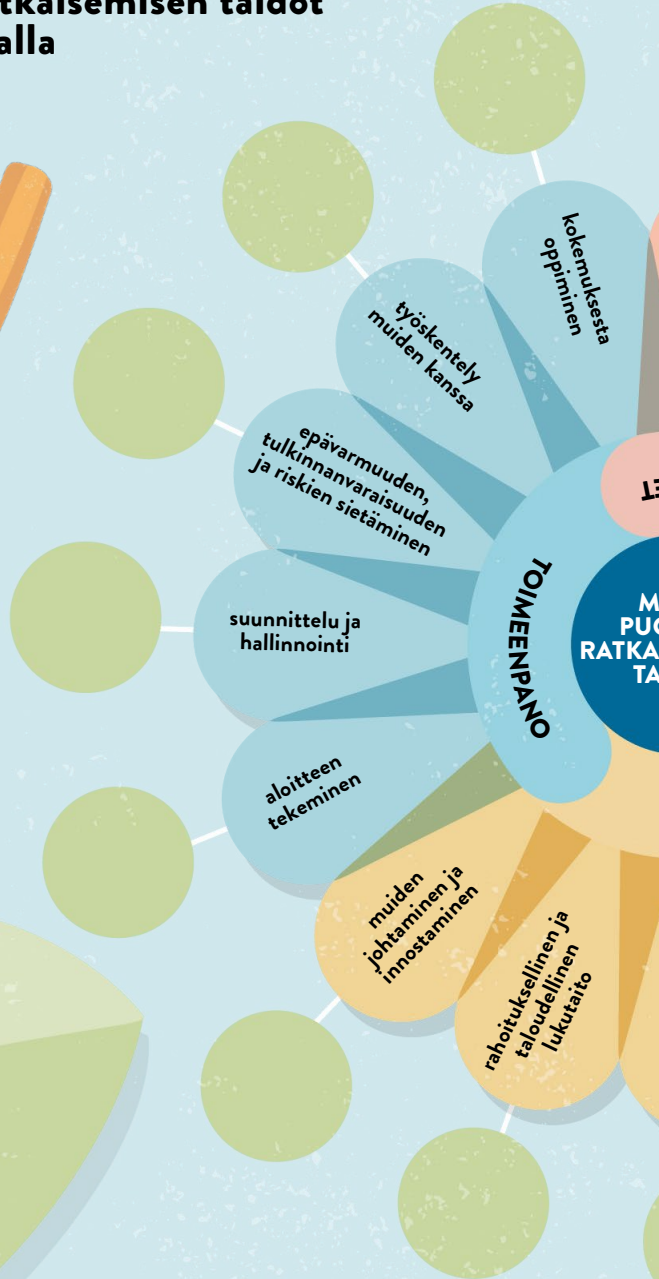
Osa 1. Mitä monipuolisia ratkaisemisen taitoja sinulla on ja miten näitä taitoja voit kehittää?

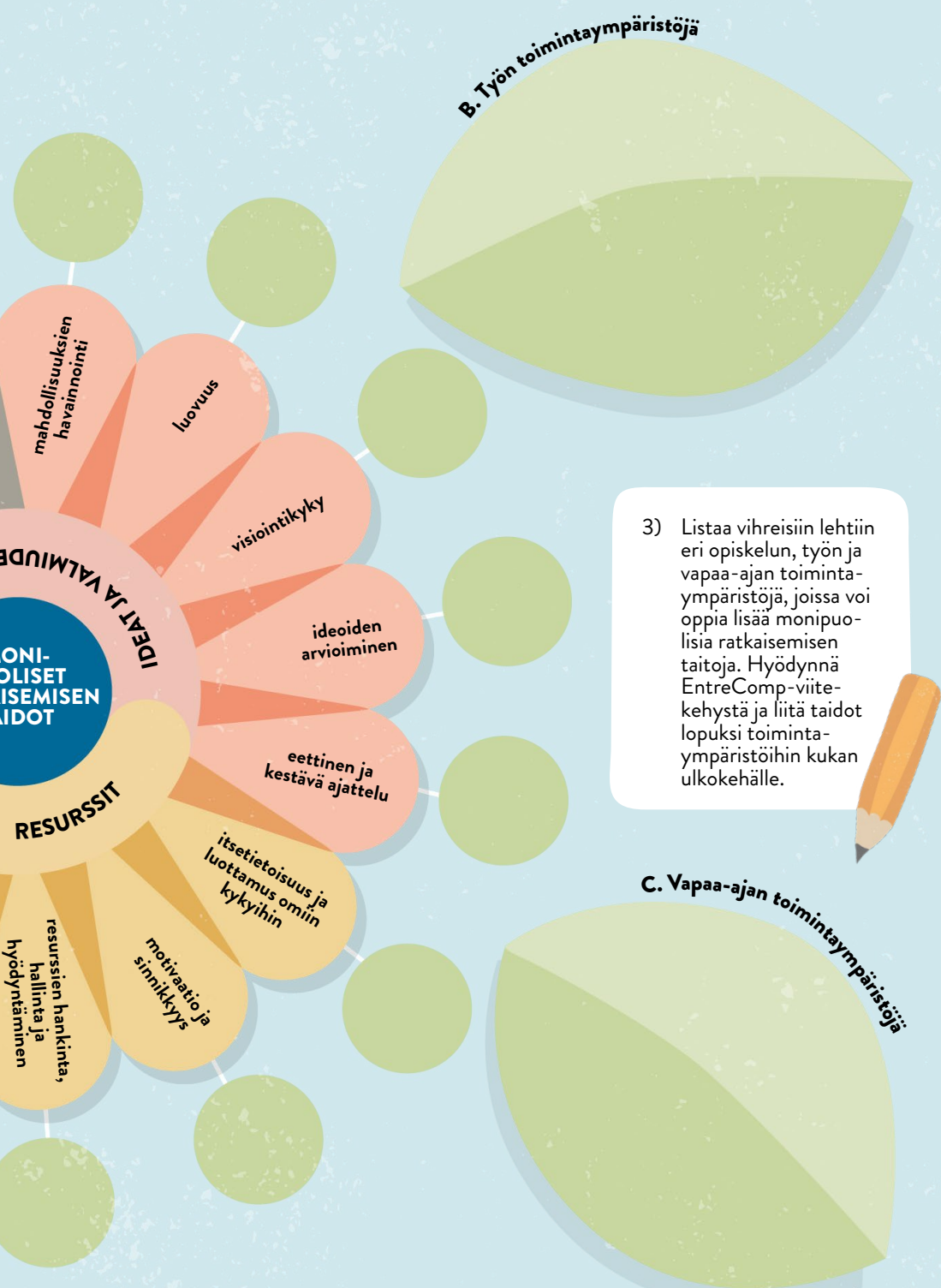
- 1) Katso ensin [EntreComp-viitekehyksen esittelyvideo](#)
- 2) Tee sen jälkeen [EntreComp-viitekehyksen perustuva suomenkielinen testi](#)



V

A. Opiskelun toimintaympäristöjä





Osa 2. Mitkä asiat vaikuttavat sosiaali- ja terveystalouden kestäväan tulevaisuuteen?

Kokoa tälle alueelle sote-toimintaympäristön tulevaisuuteen vaikuttavia poliittisia, ekologisia, sosiaalisia, teknologisia, ekonomisia ja lakisäätöisiä muutoksia ja trendejä.

Voit tarkastella kestäväa tulevaisuutta edistäviä ja haastavia asioita valitsemasi organisaation, palvelun tai asiakasryhmän näkökulmasta.

Käytä apuna esimerkiksi seuraavia julkaisuja:

- [Toimialaraportti: Sote-uudistus tuo suuria muutoksia sekä henkilöstölle että yrityksille. \(valtioneuvosto.fi\)](#)
- [Sote-integraation edellyttämä monialainen yhteistyöosaaminen \(valtioneuvosto.fi\)](#)
- [Megatrendit koronan varjossa \(sitra.fi\)](#)

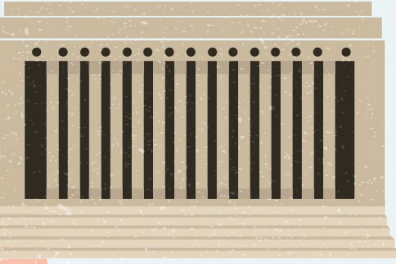
Poliittisia muutoksia ja trendejä

Sosiaalisia muutoksia ja trendejä

Ekologisia muutoksia ja trendejä



Ekonomisia muutoksia ja trendejä



Teknologisia muutoksia ja trendejä




Lakisäätöisiä muutoksia ja trendejä



Lähteet

- 1 Bacigalupo M., Kampylis P., Punie Y. & Van Den Brande L. EntreComp. 2016. The Entrepreneurship Competence Framework. EUR 27939 EN. Luxembourg (Luxembourg): Publications Office of the European Union. JRC101581. <https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC101581>
- 2 Opetus- ja kulttuuriministeriö 2017. Koulutuksen yrittäjyyslinjaukset 2017. <https://okm.fi/yrittajyyslinjaukset> Viitattu 10.11.2022.
- 3 Hero, L.-M. 2019. Learning to develop innovations. Individual competence, multidisciplinary activity systems and student experience. Väitöskirja. Helsingin yliopisto. <https://www.utupub.fi/handle/10024/147038>
- 4 Opetushallitus 2019. Osaaminen 2035. Osaamisen ennakointifoorumin ensimmäisiä ennakointituloksia. Raportit ja selvitykset 2019:3. Helsinki: Opetushallitus. https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/osaaminen_2035.pdf
- 5 Konkola, R., Hauta-aho H., Hiilamo, H., Karttunen, M., Niemi, J., Tuominen, M., Huusko, M. & Väänänen, H. 2021. Sosiaali- ja terveysalan korkeakoulutuksen arvioiti. Julkaisut 14:2021. Kansallinen koulutuksen arviointikeskus. https://karvi.fi/wp-content/uploads/2021/06/KARVI_1421.pdf
- 6 Bacigalupo ym. 2016.
- 7 YES-verkosto 2022. Yrittäjämäiset valmiudet. Verkkosivusto. <https://yesverkosto.fi/yes/mita-yrittajyyskasvatus-on/yrittajamaiset-valmiudet> Viitattu 10.11.2022.
- 8 Bacigalupo ym. 2016,
- 9 YOOP 2022. Kartoita yrittäjyysosaamisesi. <https://yoop.fi/testaa-yrittajyytesi/> Viitattu 10.11.2022.
- 10 Kokkinen, L. (toim.) 2020. Hyvinvointia työstä 2030-luvulla. Skenaarioita suomalaisen työelämän kehityksestä. Helsinki: Työterveyslaitos. <https://www.julkari.fi/handle/10024/140712>
- 11 Suomen YK-liitto 2022. Kestävän kehityksen tavoitteet. <https://www.ykliitto.fi/kestava-kehitys> Viitattu 10.11.2022.
- 12 Dufva, M. ym. 2020. Megatrendit koronan varjossa. Sitran selvityksiä 171. Helsinki: Sitra. <https://www.sitra.fi/app/uploads/2020/10/megatrendit-koronan-valossa.pdf>
- 13 Timperi, T. 2022. Sote-integraation edellyttämä monialainen yhteistyöosaaminen. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2022:22. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-5399-4>
- 14 PESTEL 2022. PESTEL-analyysi. <http://palma.fi/palma-malli/kayttajalahtoisuus/PESTEL-analyysi.pdf> Viitattu 10.11.2022.
- 15 Timperi 2022.
- 16 Työ- ja elinkeinoministeriö. 2022. Toimialaraportti: Sote-uudistus tuo suuria muutoksia sekä henkilöstölle että yrityksille. Tiedote. <https://tem.fi/-/toimialaraportti-sote-uudistus-tuo-suuria-muutoksia-seka-henkilostolle-etta-yrityksille>
- 17 Ahmaniemi, R., Ristimäki, K., Tuomi, L., Tuuliainen, M., Niinistö-Suviranta, S., Vieltojärvi, M. & Rissanen, R. 2015. Arenen yrittäjyysuositukset. Arene & Suomen Yrittäjät. http://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2018/arene_yrittajyysuositukset_12032015.pdf

- 18 Huusko, M., Vettenniemi, J., Hievanen, R., Tuurnas, A., Hietala R., Kolhinen J. Ruskovaara, E. 2018. Yrittämään oppii yrittämällä. Yrittäjyys ammatillisessa koulutuksessa ja korkeakoulussa -arviointi. Julkaisu 25:2018. Kansallinen koulutuksen arviointikeskus. <https://karvi.fi/publication/yrittamaan-oppii-yrittamalla-yrittajyys-ammattillisessa-koulutuksessa-ja-kekorkeakouluissa-arviointi-2/>
- 19 Korkeakoulujen yrittäjyysuositukset. 2018. <https://unifi.fi/wp-content/uploads/2019/04/Yrittajyysuositukset.pdf>
- 20 Opetus- ja kulttuuriministeriö 2017.
- 21 YES-verkosto 2022. Yrittäjämäiset valmiudet. Verkkosivusto. <https://yesverkosto.fi/yes/mita-yrittajyyskasvatus-on/yrittajamaiset-valmiudet> Viitattu 10.11.2022.
- 22 Konkola ym. 2021.
- 23 Embedding Entrepreneurship Education. 2022a. Verkkosivusto. <https://www.eee-platform.eu/> Viitattu 10.11.2022
- 24 Embedding Entrepreneurship Education. 2022b. EEE Teaching Toolkit. Verkkosivusto. <https://www.eee-platform.eu/entrepreneurship-teaching-toolkit/> Viitattu 10.11.2022.
- 25 Jamieson, I. 1984. Schools and Enterprise. Teoksessa A. G. Watts & P. Morgan (toim.). Education for Enterprise, 19–27. Cambridge: CRAC, Ballinger.
- 26 Römer-Pakkanen, T. & Suonpää, M. 2017. Multiple objectives and means of Entrepreneurship in Education at Finnish universities of applied sciences. Haaga-Helia Publications 8/2017. Haaga-Helia University of Applied Sciences. <https://esignals.fi/wp-content/uploads/2020/11/Multiple-Objectives.pdf>
- 27 Embedding Entrepreneurship Education. 2022b.
- 28 Vehkaperä U., Pirilä K. & Roivas M. (toim.) 2013. Innostu ja innovoi. Käsikirja innovaatioprojektointoihin. Helsinki: Metropolia Ammattikorkeakoulu. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-6690-03-2>
- 29 Hero 2019.
- 30 Turbiini kampushautomo. 2022. Verkkosivusto. <https://www.turbiini.net> Viitattu 10.11.2022.
- 31 Embedding Entrepreneurship Education. 2022b.
- 32 Yhteiskunnallisen yrittäjyyden osaamiskeskus 2022. Verkkosivusto. <https://yyo.fi/> Viitattu 10.11.2022.
- 33 HEInnovate. 2022. Verkkosivusto. <https://www.heinnovate.eu/en> Viitattu 10.11.2022.
- 34 Holvikivi J. & Rantala-Nenonen K. 2021. Toimintaympäristön kehittämistä yhdessä, asiakkaiden parhaaksi. Tikissä-blogi, 27.12.2021. Metropolia Ammattikorkeakoulu. <https://blogit.metropolia.fi/tikissa/2021/12/27/toimintaympariston-kehittamista-yhdessa-asiakkaiden-parhaaksi/> Viitattu 10.11.2022.
- 35 Tuettu keikkatyö. 2022. Verkkosivusto. <https://tuettukeikkatyo.metropolia.fi/> Viitattu 10.11.2022.
- 36 Bacigalupo ym. 2016.
- 37 Suomen YK-liitto 2022.
- 38 Oksanen, T. 2021. Tuetun keikkatyön vaikutukset työllistymisen edistymiseen osatyöntekijän näkökulmasta. Opinnäytetyö. Kuntoutuksen ylempi. Metropolia Ammattikorkeakoulu. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2021122090182>
- 39 Tuettu keikkatyö. 2022.



Monialaisten ratkaisujen työkirjassa käsitellään sosiaali- ja terveysalan asiakastyötä ja palveluiden kehittämistä muuttuvan toimintaympäristön edellyttämällä uudistavalla ja oppimiseen kannustavalla tavalla. Kirjassa avataan viisi keskeistä, toisiinsa limittyvää teemaa, jotka yhdessä auttavat rakentamaan kokonais kuvaa monialaisista ja monipuolisista ratkaisemisen taidoista, joita alan ammatteihin opiskelevat ja tehtävissä jo toimivat tarvitsevat 2020-luvulla.

Työkirjan sisältö tapausesimerkkeineen ja tehtävineen on koottu oppimis- ja kehittämisympäristö HyMy-kylässä, joka on osa Metropolian *Asiakaslähtöiset hyvinvointi- ja terveyspalvelut* -innovaatiokeskittymää.